



CSR
企業永續報告書
創新方能成就卓越



2013

瑞助營造股份有限公司
REIJU CONSTRUCTION CO., LTD.



瑞助譽造 • REIJU



封面設計理念：

地球呈現瑞助積極投入減毒、減碳、減廢的環境，為社會帶來幸福、健康、安逸、和諧美好的綠色生活。

大樓展現企業在營建業上深根基礎，蓬勃發展，以創新卓越創造和諧美好的綠色世界。

企業標語

以誠立基，築信而上

企業願景

打造精緻建築的領航者

經營理念

熱情、創新、效率、執行力

企業文化

操守、責任、誠信、勤奮



目錄

2014

永續企業報告書

1. 經營階層聲明

- 1. 1 董事長的話 P6-6
- 1. 2 總經理的話 P7-7

2. 目的、概要與範圍

- 2. 1 目的與概要 P9-9
- 2. 2 報告書範圍 P10-10
- 2. 3 報告依循標準與驗證 P10-10
- 2. 4 利害關係人鑑別及重大性議題溝通與評估回應 P11-14
- 2. 5 報告書編輯說明 P15-15

3. 目的、概要與範圍

- 3. 1 發展脈絡 P17-20
- 3. 2 願景、經營理念與企業文化 P21-21
- 3. 3 優質建物的實踐家 P22-24
- 3. 4 經營績效 P25-27
- 3. 5 市場行銷與業務拓展 P28-29
- 3. 6 多角化經營與挑戰 P30-31
- 3. 7 榮耀與肯定 P32-35

4. 經營治理架構與持續精進

- 4. 1 營運風險治理與自律 P37-39
- 4. 2 組織職掌與治理架構 P40-42
- 4. 3 強化董事會職責 P43-43
- 4. 4 工程管理系統 P44-48

CONTENTS

- 4. 5 員工職業安全與衛生.....P49-51
 - 4. 6 永續營運管理.....P52-52
 - 4. 7 社會責任與職業道德.....P53-54
 - 4. 8 客戶滿意度與熱情服務.....P55-60
 - 4. 9 協力廠商的管理.....P61-65
-

5. 疼惜大地，守護環境

- 5. 1 創新亮點及環保魂.....P67-75
 - 5. 2 健康永續價值.....P76-76
 - 5. 3 用心創造未來.....P77-81
 - 5. 4 瑞助的永續宣言.....P82-83
 - 5. 5 落實長期發展.....P83-83
-

6. 幸福企業

- 6. 1 加入幸福團隊.....P86-86
 - 6. 2 瑞助人才組成.....P86-87
 - 6. 3 幸福存續.....P88-89
 - 6. 4 幸福派任.....P89-89
 - 6. 5 卓越幸福.....P90-93
 - 6. 6 幸福方塊.....P94-102
 - 6. 7 幸福滿意度.....P103-103
 - 6. 8 溫馨送暖、幸福關懷.....P104-109
-

7. 附錄

- 獨立保證意見聲明書.....P111-112
- 績效指標對照表.....P113-123
- 發行與聯絡資訊.....P124-124

1 經營階層聲明

1.1 董事長的話 |

聯合國對永續發展的基本定義為「能滿足當代的需求，同時不損及後代子孫滿足其本身需求的發展」，落實於企業經營中，即在追求經濟發展、環境保護、及社會公義三大面向上的平衡。

瑞助營造創立至今，一直以穩健的經營方針開創出屬於自己的藍海，在業界罕見地繳出令業主信賴的績案成績，這也代表我們肩上的責任將會愈來愈重，身為企業主，我們深知企業營運之於環境，有其不可避免的傷害，尤其營造業創造的硬體建設更是動輒存在地球上數十、甚至數百年的跨世紀產物，所以我們有責任、也願意積極投入心力去研創任何有利於減碳、減廢、減毒的綠色營建工法和建材，以期將對地球生態的危害降到最低，在環保聲浪高漲以前，這的確是一條艱辛的漫漫長路，我們從一開始的摸索到結合學術界的力量、透過產學合作研究綠建築，逐步在業界耕耘出自己的路，進而發現我們已經有能力拋磚引玉、建立綠色供應鏈，「綠色聯盟」便是瑞助發揮企業品牌影響力最為顯著的成果。

近幾年來，瑞助也用心落實企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)，目標是成為綠色永續企業，希望創造與環境、社會共存共榮的和諧關係，我們從內部推行各項節能減碳措施，並配合經濟部能源局推廣節能政策，成為國內第一家導入ISO50001能源管理系統的營造業，同時也鼓勵員工積極參與環保公益活動，以行動體現對生態環境的重視。

在自己的專業領域中不斷精益求精，並且以自身核心價值回饋社會，這是瑞助努力不懈的目標和責任，目前我們的觸角已經拓展至中國大陸市場，意味著將有更多人看見瑞助這個品牌，我們也會有更多的機會和能力去擔起品牌所能盡到的責任，期許所有同仁和事業夥伴共同努力、一起發揮正面的影響力！



A handwritten signature in black ink, appearing to read "陳紳昌".



1.2 總經理的話 |

張正岳

只要談論到環境議題，我心中就會浮現2009年八八風災重創小林村那一幕幕怵目驚心的畫面，也是從那時候開始，我對地球永續的體認有了更清楚的輪廓，因為只有在「地球永續」的大前提下，企業的永續發展才有意義，擔任瑞助營造總經理職務已邁入第10個年頭，深感建築業是取之於地球、用之於地球，且材料種類非常繁瑣的高耗能產業，或許在文明推演過程中，建設的腳步難以被阻擋，但身為企業主體的我們仍可用綠色思維去檢視本身應為環境付出的努力。

面臨地球暖化問題日趨嚴重、全球氣候異常變遷所帶來的自然反撲力量，我們必須正視「從己身做起的改變」是每個人都要面對的課題，以營造業的角度來看，著手研究營建時期及建築物生命週期的二氧化碳排放量、力行營建廢棄物減量都是我們改變的開端，自己有所做為之後，進而去思考如何將這股綠色思維傳遞出去、激發更大的影響力，於是在2011年瑞助營造成立了一個整合綠色供應鏈的非營利組織-綠色聯盟，鼓勵取得綠建材標章或生產具有「生態、節能、減廢、健康」等綠建材的廠商免費加入，這些守護環境的實踐家透過定期資訊交流，相互激發創意及創新，再融入到自己的專業領域中，目前綠色聯盟共計有95家廠商參與其中，雖稱不上是規模龐大的組織，但我們很高興有這些志同道合的「綠色夥伴」和瑞助營造一起將環境保護當成企業經營一樣用心。

營造業所承攬的是從規劃設計、採購發包、施工到驗收，一連串的服務，瑞助成立綠色聯盟的實質成效就彰顯在上述的流程中，我們可以在各個階段中逐步提高綠建材和綠色工法的使用比率，打造減毒、減廢、減碳的綠色建築；落實節能減碳是多面向、齊頭並進的全民課題，不論是以個人或企業為單位，都應該發揮不同程度的影響力，未來瑞助營造的營運計畫將會扣著環保永續的精神，讓更多人知道營造業也能從自己的核心價值出發，為地球環境盡一份心力。

2. 目的、概要與範圍



2.1 目的與概要

瑞助營造自1983年成立以來，除了追求營運績效，更特別重視企業社會責任及永續環境。瑞助是一家未上市、上櫃的公司，純粹是為了善盡企業社會責任及永續發展，主動成立CSR推行委員會持續落實執行企業社會責任，且今年是第4次藉由2013年企業社會責任報告書(前一份為2012年)；與您分享公司經營績效、環境保護、社會公益、綠色企業經營發展等連結，以展現瑞助在公司治理、環境資源、社會參與等CSR三大目標的決心與承諾，並朝向【打造精緻建築的領航者】的願景邁進。

瑞助營造持續穩坐天下雜誌650大服務業排名-榮獲工程承攬業第19名，也入選中華徵信2013 TOP 5000營造業大型企業排名 營造業第12名，這些都是瑞助多年來穩健經營的重大績效，也是我們對企業永續發展所做的承諾。今後，瑞助營造仍會每年公布企業社會責任報告書，並把相關活動公布於瑞助CSR網站，包括環境保護及社會公益活動等綠色訊息，並隨時分享連結於臉書網址

[http://csr.reiju.com.tw/【瑞助CSR網站】\(圖2.1-1\)](http://csr.reiju.com.tw/)，

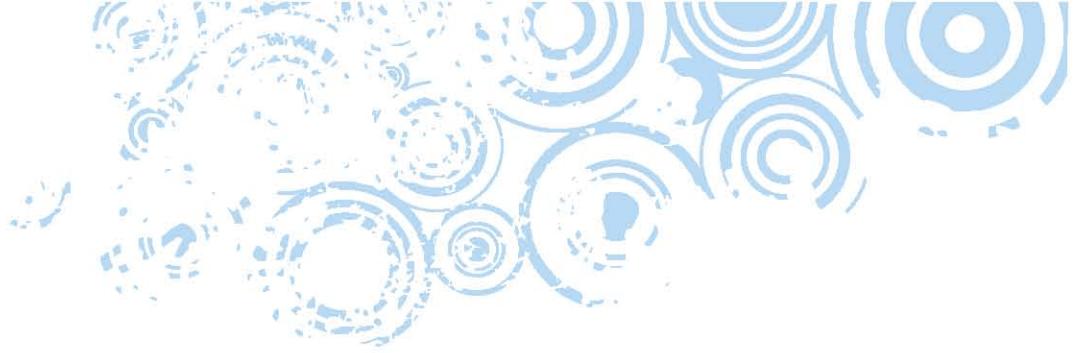
<http://www.facebook.com/reijulovetheearth?v=wall>

【瑞助阿牛-愛地球日記】(圖2.1-2)

讓利害關係人也能了解瑞助在社會責任與綠色經營的進展及學習。

圖2.1-1 瑞助CSR網站

圖2.1-2 瑞助阿牛-臉書訊息



2.2 報告書範圍

本次報告書內容，係瑞助營造公司在台灣地區的營運場所，包含台中總公司、台北辦事處、2013年承攬在建案工地的營運範疇相關永續績效，與去年度無差異。財務報表數字以新台幣來計算，而環境、安全衛生的績效以國際通用的指標來呈現。

報告書中揭露各項指標的統計數據，係瑞助營造自行統計與調查的結果，有關財務數據來源，亦經會計師簽證後公開發表的資訊。部份數據則引用政府相關機構網站公開發布的資料，並以一般慣用的數值描述方式呈現，如有需換算之數據，則於報告書中特別說明。其公布的所有資訊與數據，皆經由信譽優良的國際驗證機構，根據AA1000的標準來進行查證。

2.3 報告依循標準與驗證

AA1000當責性原則：包容性基本原則、重大性原則、回應性原則。

包容性是決定重大性的起始點，重大性程序即是決定組織與其利害相關關係人的最相關與最重要之議題，回應性則是對這些重大性議題所採取的相關決策、行動及績效。

為增進瑞助營造（股）公司2013企業社會責任報告書內容的可信度與客觀的平衡性，特委由英國標準協會（BSI）進行第三方獨立查證。引用查證準則如下：

1. AA1000AS:2008:AA 1000保證標準 (2008)
2. AA1000APS:2008:AA 1000當責性原則標準 (2008)
3. GRI G3. 1:Revised Edition 2011:GRI G3. 1全球永續報告書指南

經委託BSI查證後，瑞助營造2013年企業社會責任報告符合GRI G3. 1指南之A+應用等級，在報告書的7.附錄之指標對照表與獨立意見保證聲明書供參閱與佐證。



2.4 利害關係人鑑別及重大性議題的評估回應

瑞助從2011年成立CSR推行委員會至今，每年都會重新檢視與討論各項重大性議題，透過多元化的溝通管道，利用系統性的討論方式鑑別利害關係人，其中包括員工、業主、股東、建築師、客戶、供應商與承攬商、主管機關、社區、民間社團與機構與媒體等，皆列為公司的利害關係人。

我們藉由多元的溝通管道，與利害關係人溝通與互動，充分了解利害關係人的想法與需求，透過利害關係人參與溝通的過程來獲得他們寶貴的意見，進一步回饋在企業運作上，提供策略計畫與創新方法，強化瑞助的經營能力，並且滿足社會大眾的期望，以達成企業永續發展的理想。

瑞助知道與利害關係人進行有效的溝通，是實踐企業社會永續責任的基本要件。所以藉由推行委員會檢討社會及環境的重大議題，將利害關係人所關切的議題加以鑑別，並將關切程度、對公司立即衝擊或對公司潛在的衝擊等要素進行篩選，並列出優先順序，除了達成與利害關係人間的多元化溝通管道，我們也將這些議題納入公司年度工作目標。(圖2.4-1)

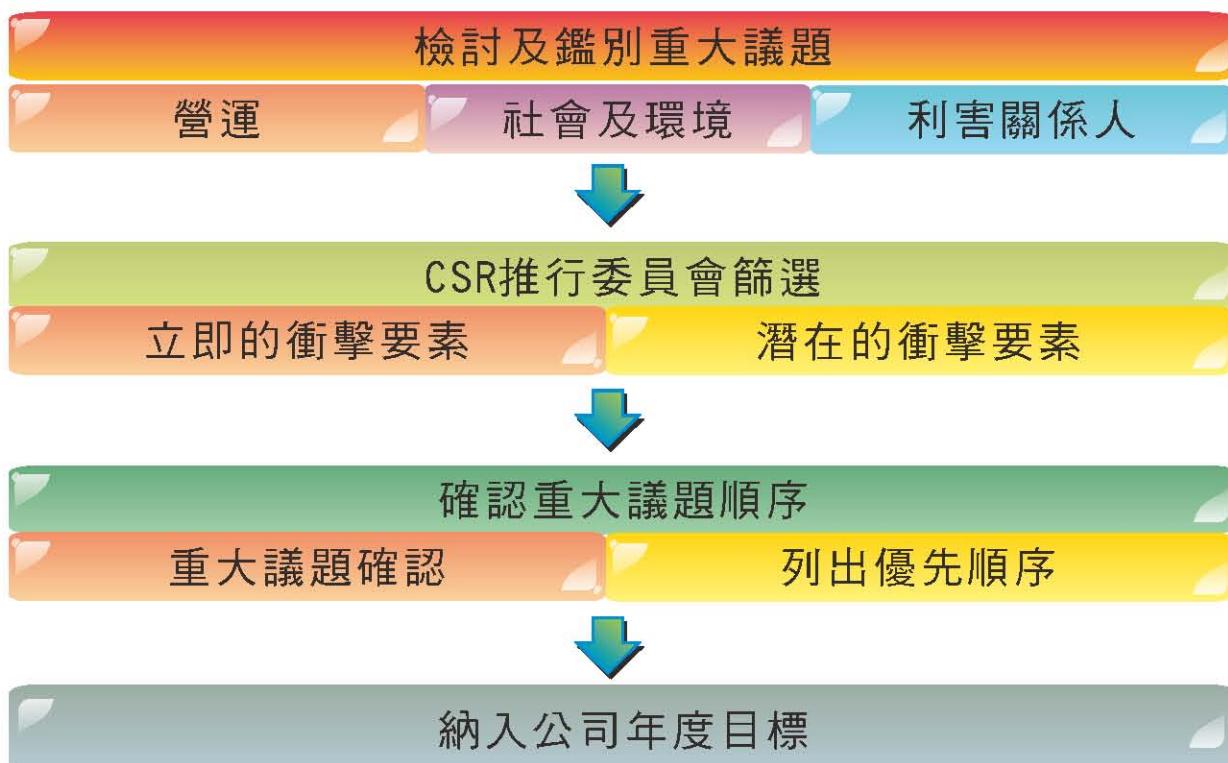


圖2.4-1

瑞助與利害關係人關切議題、回應方法與頻率如表2. 4-1。

利害關係人	關切議題	回應方法	回應頻率（實施績效）
員 工	薪 酬 / 福 利 、 訓 練 晉 升 、工 作 環 境	員 工 手 冊 、幸 福 企 業	每 年 推 行
		動 員 季 會 、福 委 會	每 季 召 開
		環 安 衛 中 心 會 議 、工 地 訪 視	每 月 一 次
		創 新 提 案 獎 勵	每 年 進 行
		瑞 助 人 誌	截 至 2013 年 底 已 發 行 36 期，每 季 發 行 量 約 1,200 份
		申 訴 專 線 及 電 子 信 箱 、 教 育 訓 練 、瑞 助 討 論 圓 地 、 瑞 助 e 學 苑 、新 人 任 務 手 冊	不 定 期 舉 行
業 主 (民 間)	價 格 / 交 期 、 施 工 品 質 / 管 理 、保 固 維 護	瑞 助 人 誌 季 刊 寄 送	每 季 一 次
		環 安 衛 會 議	每 月 一 次
		工 務 會 議	每 週 一 次
		品 質 中 心 會 議	每 月 一 次
		客 戶 滿 意 度 調 查 、網 頁 客 服 電 子 信 箱 、公 司 簡 介 、 0800 客 服 專 線 、餐 敘 、 參 與 民 間 社 團 、聯 盟 會 議	不 定 期 舉 行
		客 戶 滿 意 度 調 查 、網 頁 客 服 電 子 信 箱 、公 司 簡 介 、餐 敘 、 參 與 民 間 社 團 、0800 客 服 專 線	不 定 期 舉 行
業 主 (政 府 機 關)	價 格 / 交 期 、 施 工 品 質 / 管 理 、保 固 維 護 、綠 建 築 標 章	瑞 助 人 誌 季 刊 寄 送	每 季 一 次
		環 安 衛 會 議	每 月 一 次
		工 務 會 議	每 週 一 次
		品 質 中 心 會 議	每 月 一 次
		客 戸 滿 意 度 調 查 、網 頁 客 服 電 子 信 箱 、公 司 簡 介 、餐 敘 、 參 與 民 間 社 團 、0800 客 服 專 線	不 定 期 舉 行
		客 戸 滿 意 度 調 查 、網 頁 客 服 電 子 信 箱 、公 司 簡 介 、餐 敘 、 參 與 民 間 社 團 、0800 客 服 專 線	不 定 期 舉 行
股 東	權 益 / 回 餋	年 度 股 東 大 會	每 年 一 次
		網 站 、電 話 、傳 真 、電 子 郵 件	持 續 開 放
建 築 師	專 業 品 質 、配 合 度 、介 面 整 合	季 刊 寄 送	每 季 一 次
		工 務 會 議	每 週 一 次
		拜 訪	不 定 期 拜 訪

利害關係人	關切議題	回應方法	回應頻率（實施績效）
協力廠商	供應商	配合度、品質、交期	廠商評鑑 每週一次
		工務會議	每週一次
	承攬商	工務會議	每週一次
		勞工安全衛生協議組織會議、施工說明會、工程聯繫單、瑞助營造綠色聯盟	不定期舉行
主管機關	法規要求與執行、專業諮詢或討論、氣候變遷	公文、參與營造業北區及中區安全衛生促進會、參與台北市勞檢處安全衛生策略聯盟、政府舉辦之座談會及研討會	持續進行
社區	交通影響、環境污染、綠色觀念推廣	開工前之施工說明會、社區活動、FACEBOOK	持續進行
民間社團與機構	社會公益、捐贈	志工服務社團、參與民間社團、餐敘溝通	持續進行
媒體	公司經營資訊揭露、媒體報導	年度股東大會	每年一次
		新聞稿、記者招待會、餐敘溝通	不定期舉行

經鑑別之關切議題共有28項，如圖2.4-1所示。再依據利害關係人關切程度與對公司立即或對公司潛在的衝擊程度，分別為最優先(紅色字)，中度關切(藍色字)，以及低度衝擊程度(棕色字)。

因此，篩選後重大性議題有：環保政策與管控、教育訓練與人才培育、熱情服務品質、員工環安衛管理、公司治理、財務概況、經營績效與企業發展、員工安全照護、員工薪獎福利、企業倫理價值推動、協力廠商界面整合、業主保固維護、顧客滿意度、供應商政策、社會公益與回饋、溫室氣體減量、股東權益/回饋、施工品質/技術等18項，以上議題在本報告將有更詳細的內容敘述。

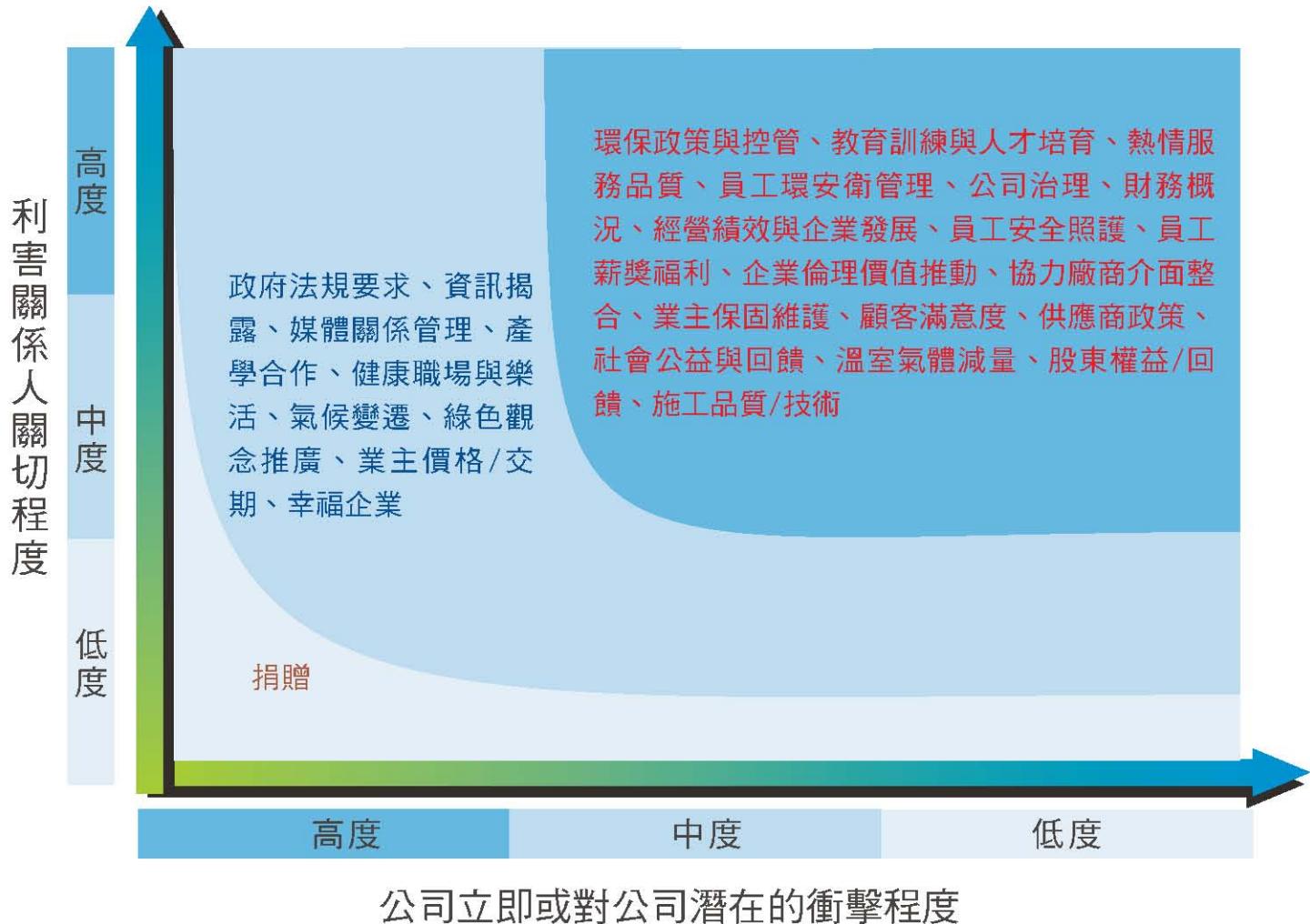


圖2. 4-1 重大性議題及關切程度結果彙集



2.5 報告書編輯說明

本報告書係第四次發行，內容主要呈現2013年度的具體營運與社會責任的作為，如逾越此範圍者，在報告書內將有特別註明。後續瑞助營造亦將持續每年發行企業社會責任報告書。

本報告書內容有：高階主管的話、報告概要與範圍、公司概況、公司治理、綠色企業與環境保護、幸福職場與社會公益等七大主題，將綠色企業與環境保護與其企業永續發展作連結，運用永續經營所揭露的經濟、社會與環境績效指標相互關連及前後連貫。



關心瑞助營造（股）公司的夥伴、社會大眾或利害關係人，如您對報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

聯絡人：總工程師室 研創部 石小姐

電 話：(04) 2327-9977 分機3626

傳 真：(04) 2329-7843

電子郵件：ko0524@mstc_reiju.com.tw

網 址：www.reiju.com.tw

3. 公司經營概況

瑞助以「打造精緻建築的領航者」為企業願景，所有案件兼顧專業、品質、安全、環保、服務與標準化管理，獲得客戶信賴。同時落實企業社會責任、公益與環保，深獲大眾肯定。並以穩健的財務、創新的思維、「人無我有、人有我優」的遠見視野，不斷提升工程品質與技術，運用產業差異化競爭策略，開創企業的藍海，達到企業永續經營目標。



3.1 發展脈絡

公司名稱	瑞助營造股份有限公司
成立日期	1983年2月4日
企業型態	未公開發行
產業類別	服務業
員工人數	正職：359人，非正職：0人（至2013年12月31日止）
關係企業	42家（國內15家、國外27家）
資本額	新臺幣5.07億元(2013年12月31日)
營業額	新臺幣65.5億元(2013年)
主要業務	興建住宅、商業大樓、科技廠房、公共工程、統包工程、土木工程等
服務範圍	興建住宅、商業大樓、科技廠房、學校工程、醫院工程、土木工程、公共建設、統包工程…等
地址	*總公司地址： 40354台中市西區台灣大道二段220號36樓
	*台北辦事處地址： 10047台北市中正區許昌街17號17樓之1

瑞助營造股份有限公司是龍邦集團的關係企業(如圖3.1-1)，龍邦開發(股)公司成立於1988年，為中部地區第一家股票上市之營建業龍頭，以正派經營的形象及穩健堅固的財務績效，深獲業界之肯定。

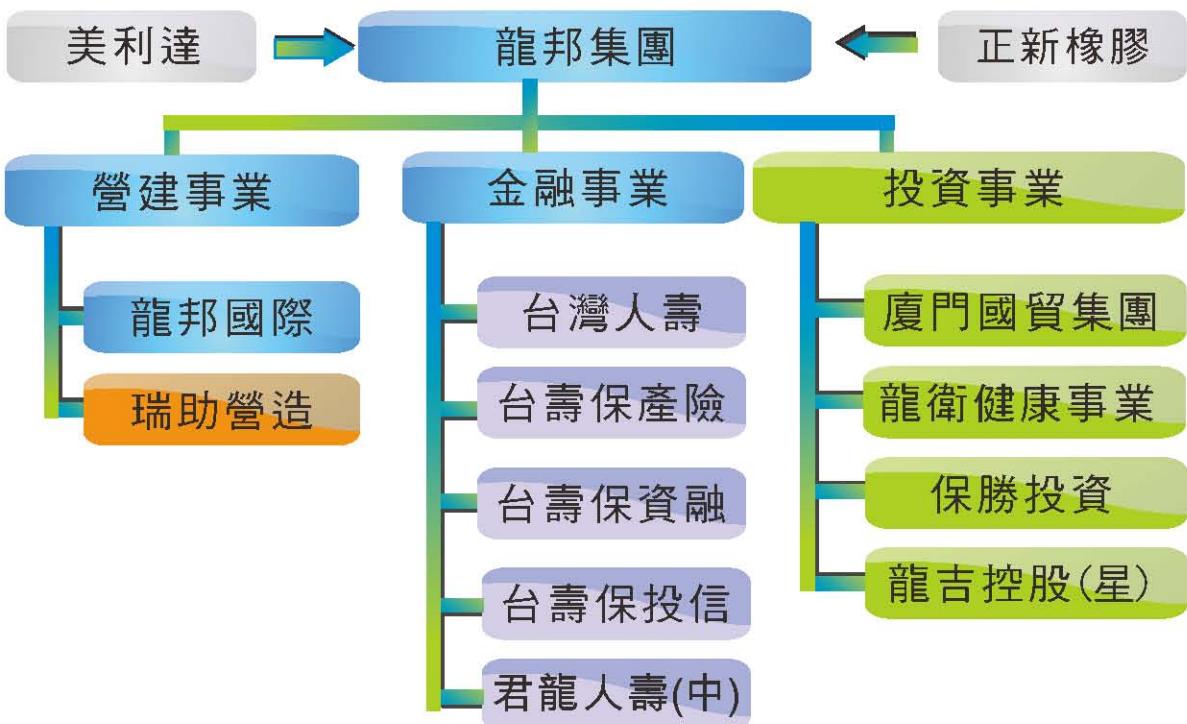


圖3.1-1 龍邦集團關係企業

瑞助多年來以「打造精緻建築的領航者」為企業願景，所有案件兼顧專業、品質、安全、環保、服務與標準化管理，獲得客戶信賴。同時落實企業社會責任、公益與環保，深獲大眾肯定。並以穩健的財務、創新的思維、「人無我有、人有我優」的遠見視野，不斷提升工程品質與技術，運用產業差異化競爭策略，開創企業的藍海；瑞助公司的歷史沿革如表3.1-1說明。

表3.1-1 瑞助公司的歷史沿革

年 度	重 大 事 蹤
1983年	創立，資本額新台幣參佰萬元
1991年	改組成為龍邦集團旗下一員，由乙級營造晉升為甲級營造
1993年	承攬國寶鋼骨結構頂級住宅大樓歷時三年完工，並獲第九屆超高層住宅類建築金獎
2007年	7月開始進軍海外工程，取得「美利達」山東廠工程。 榮獲內政部營建署評鑑審查等級為「第一級」營造業。 「綺華建設淡水站前案」榮獲第九屆國家建築「施工品質類金質獎」
2008年	◆「福樺建設大觀文明案」榮獲第十屆國家建築「施工品質類金質獎」 ◆「綺華建設中山民生案」榮獲第十屆國家建築「施工品質類金質獎」

年 度	重 大 事 蹤
2009年	<ul style="list-style-type: none"> ◆「福樺建設謙璽案」榮獲第十一屆國家建築「施工品質類金質獎」 ◆「綺華建設愛上碧潭案」榮獲第十一屆國家建築「施工品質類金質獎」
2010年	<ul style="list-style-type: none"> ◆品牌再造計劃：CIS「企業識別系統」，簡稱CIS (Corporate Identity System)，並同步申請註冊商標 ◆榮獲國家訓練品質TTQS計劃-銀牌獎 ◆申請二項新型專利，獲經濟部智慧財產局核准在案
2011年	<ul style="list-style-type: none"> ◆榮獲第九屆年度金炬獎「十大績優企業」 ◆榮獲國家訓練品質TTQS計劃-金牌獎 ◆100年推動勞工安全衛生優良公共工程及人員-『金安獎』 ◆第十四屆中華民國年度傑出企業『金峰獎』
2011年	<ul style="list-style-type: none"> ◆中華徵信評鑑台灣地區大型企業排名-服務業前500大企業營收排名第255名。營造業營收第14名。 ◆榮獲英國標準協會(BSI) CSR卓越典範獎。 ◆榮獲經濟部頒發之第13屆全國標準化獎。 ◆榮獲行政院101年度公共工程金質獎<small>(投中D/S與服務所共構土建設計 /施工統包新建工程)</small> ◆營造業第一家通過『ISO 50001』能源管理系統認證
2013年	<ul style="list-style-type: none"> ◆2013 - 獲頒台灣能源研究基金會『台灣TOP 50企業永續獎』 ◆榮獲英國標準協會(BSI)「CSR企業社會責任綠色成長獎」、「ISO 50001能源管理綠色成長獎」 ◆2013 - 獲頒行政院工程會第十三屆『公共工程金質獎優等獎』 ◆2013國家卓越建設獎『最佳規劃設計類公共建設類金質獎』 ◆2013 - 高雄左訓中心榮獲行政院勞委會『金安獎』 ◆2013 - 通過OHSAS 18001&TOSHMS 職業安全衛生管理系統驗證 ◆2013 - 榮獲103年卓越經營品質獎【二星獎】 ◆2013 - 獲頒經濟部標準局第14屆『標準化入圍獎』 ◆2013 - 獲頒台北市政府營建工程『5S管理』特優獎 ◆2013 - 增資為506,791,450元



瑞助創業迄今近30年，對於建築作品之施工品質、施工安全衛生與售後保固服務均相當重視。在先期規劃階段，即選定優秀的工地主管，取得工程建案時立即派任，沒有銜接不及的困擾。審慎擬定施工計畫、採發、材料送審計畫、資金需求規劃、人力規劃等，再按各項計畫展開推行，在合約工期內完工驗收。

今年通過OHSAS 18001:2007 & TOSHMS(CNS15506):2007臺灣職業安全衛生管理系統的驗證，並結合ISO 50001能源管理系統建置，預計2014年再取得ISO 9001:2008的系統驗證，這些系統隨著國際標準的改版修訂，並持續維護管理系統更新及驗證。

在組織方面，成立工程品質中心，實施三級品管制度，落實品質自主檢查表，由專業小包、工程師、工程品質中心實施第一階段三級品管程序，確認品質合乎標準後，再由設計監造進行第二關查驗，最後請業主檢驗，交互檢核層層把關，務求建物品質的精緻與完美；並依業主需求及標準施工方法，制訂品質管制作業及查核計畫表，以三級品管精神及嚴謹紮實的態度，將工程品質視為公司的生命，提升整體營建水準。在建工地分布如圖3. 1-2。



圖3. 1-2 在建工地分布

3.2 願景、經營理念與企業文化



基於實踐瑞助營造的願景，我們擬定五項成長與永續發展的策略：

瑞助成長與永續發展的策略	
1	落實目標管理、績效評估
2	加強專業能力、提高競爭力
3	建立企業核心價值之技術與觀念
4	創造業務營收、獲利、穩定成長
5	建立優質的施工團隊，培養夥伴關係與目標

配合永續發展的策略，建立企業核心價值的經營理念，希望每位員工商能將此理念落實於日常工作中，成為最高的行為準則，塑造良好的企業文化與永續經營的根基，因應未來企業的各項變革與成長發展；其內涵闡述如圖3.2-1：



圖3.2-1 經營理念

瑞助營造團隊本著專業與熱情服務的精神，秉持企業核心價值的四項經營理念，不斷加強每位員工的專業與管理能力，提高整體競爭力，一絲不苟的行動和腳踏實地的態度，為業主提供最優質的服務，並建立優質施工團隊與培養夥伴關係，達成營收與獲利穩定成長的目標。

3.3 優質建物的實踐家

3.3.1 工程種類

本公司主要承攬、施作的建物產品項目分為民間建築工程及政府公共工程兩大類，民間建築工程有企業廠房、辦公大樓、宗教教會、醫院、集合住宅、透天別墅等；政府公共工程則以學校教學大樓、機關辦公廳舍、台電變電所及其他由政府採購發包之相關工程。

近年來為發展多元化業務，積極拓展土木道路工程及海外建築工程，希望能將瑞助的優良施工品質與熱情服務的精神，分享到世界各地(詳圖 3.3.1-1)。



圖3.3.1-1

3.3.2 完工實績統計

截至2013年底止，瑞助營造承攬工程案總金額達新台幣599億元，共計209個建案。單就2013年之統計，得標承攬個案數計16件，承攬金額有91.86億元，成績相當亮眼。各工程類別詳細承攬個案數及累計金額詳如圖3.3.2-1。

工程種類	累計至2012個案數	2013新增個案數	總累計工程金額
住宅大樓	62案	5案	228億
廠房辦公	45案	5案	93億
學校工程	23案	0案	62億
別墅工程	19案	0案	28億
銀行工程	7案	0案	11億
醫院工程	4案	0案	13億
台電工程	9案	0案	33億
教會工程	2案	0案	4億
其他工程	22案	6案	128億
合計	193案	16案	599億

圖3.3.2-1 各工程類別承攬量及金額

3.3.3 各類代表性建物簡介：

2017 世大選手村



樓層數：B2/16F~21F

國宅數棟

總樓地板：52,144坪

地點：新北市

國立清華大學創新育成中心



樓層數：B2/9F

總樓地板：5997坪

地點：新竹市

翔譽雙子星



樓層數：B2/18F/21F

總樓地板：13436.24坪

地點：台北市

湖口昇陽光電



樓層數：B1/7F

總樓地板：11,920坪

地點：新竹科學園區

大銀微系統



樓層數：6F

總樓地板：8,907坪

地點：台中精密機械園區

國都陽明總公司



樓層數：B3/9F

總樓地板：8,528坪

地點：台北市

板橋國民運動中心



樓層數：B3/6F

總樓地板：6,127坪

地點：新北市

國家運動選手訓練中心



樓層數：7F

總樓地板：14,010坪

地點：高雄市

漁業署及防檢局辦公廳舍



樓層數：B3/12F

總樓地板：8,528坪

地點：台北市

3.4 經營績效

瑞助2013年全年營收為新台幣65.51億元，較2012年成長約10%、每股盈餘為3.62元，股息現金殖利率高達約30%，除維持高獲利外，股東權益亦維持高報酬率；本公司在經營團隊領導下，經營績效與公司目標相結合，因應景氣循環彈性調整公共與民間工程之營收比重的正確策略，與全方位的服務理念落實執行，配合業績取得之前瞻性綠色建物與良好施工品質，促使2013年度營收、獲利皆維持正成長(詳圖3.4-1，圖3.4-2)。

2013年瑞助營收比重在民間工程、公共工程大幅調整下，毛利得以確保，獲利亦維持成長，在增加業務通路，提高業務競爭力、強化公司管理，建立差異化之競爭優勢、應變能力及認真工作態度大幅進步，危機工地減少等等，這些都值得肯定(詳圖3.4-3，圖3.4-4)。

本公司將「卓越創新」、「工進精準」、「流程再造」列為未來三大管理目標以立足台灣，佈局大陸，打造綠色幸福永續企業為最高宗旨。



圖3.4.-1 2011年~2013年營收情形

單位：新台幣佰萬元

摘要	個案數	2011年	%	個案數	2012年	%	個案數	2013年	%
公共工程	12	1,214	24%	15	1,834	31%	12	2,372	36%
民間工程	32	3,896	76%	45	4,096	69%	27	4,179	64%
營業收入		5,110	100%		5,930	100%		6,551	100%

圖3.4.-2 2011年~2013年營收主要項目比重表

近年股權結構



圖3.4-3

近3年股利分配情形



圖3.4-4

近3年股東權益報酬率



圖3.4-5

2011年至2013年股東權益報酬率皆維持在10%以上(詳圖3.4-5)，惟自2012年以後因投資股權之市值上升致使股東權益大幅增加，雖造成股東權益報酬率下降，但不影響本公司之績效與競爭優勢，且每年提供股東穩定不錯的投資報酬，具體展現讓股東滿意度最大化的用心(詳圖3.4-6)。

近3年股東股利

單位:元

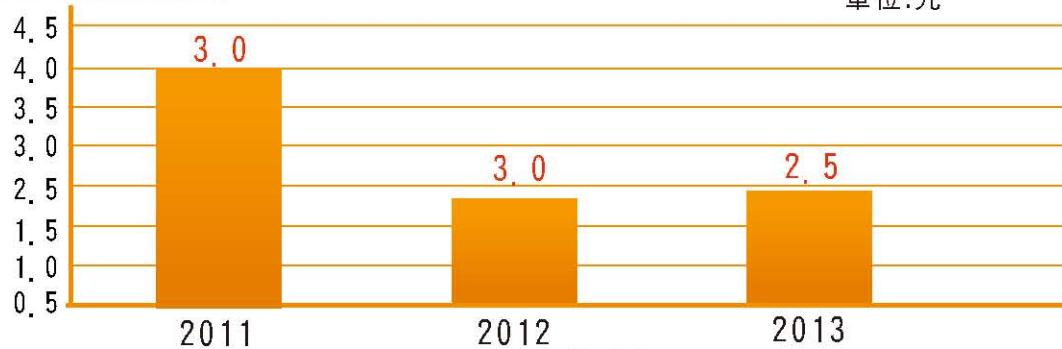


圖3.4-6

瑞助營造一直以來皆誠實繳納稅款，並獲得台中市優良納稅義務人之嘉勉，最近三年度所繳納之所得稅如下(詳圖3.4-7)：

近3年所得稅費用

所得稅費用

單位:新台幣仟元



圖3.4-7

2013年 其他財務資訊

1	負債占資產比率	71.42%
2	資產報酬率	4.96%
3	營收	65.51億元
4	EPS	3.62元

以上資訊統計日期至2013年12月31日

3.5 市場行銷與業務拓展

3.5.1 業務拓展立基

依據哈佛大學知名行銷大師麥克波特教授的說法，差異化策略是產品競爭的策略之一。瑞助憑藉著集團的優勢、舊有資源續案的推動、參與社團拓展人脈及強化技術研發整合：綠色推廣、無毒檢測、企業資源整合系統、異常管理、創新技術與新工法取得專利等，創造與其他營建業不同的特有優勢，吸引顧客與業主的青睞。

3.5.2 行銷7P的運用

基於上列差異化競爭優勢，瑞助套用行銷7P策略，透過有效的成本掌控，訂定具有競爭力的價格（Price），讓顧客得到具有相對優質的產品（Product）。並且參與民間社團促銷（Promotion）宣傳公司經營理念，還廣泛開發新案源、尋找新通路（Place），並透過廣播傳媒跟聽眾分享綠色建築的相關資訊，還聘請專業設計公司將瑞助營造公司標誌、廣告文宣及企業網站進行一系列的包裝（Packaging），創造最佳的第一印象，讓瑞助能在顧客的心中有清楚的定位（Positioning），進而放心的將建案交付。在人才（People）的培訓上，瑞助更是不遺餘力的定期舉辦教育訓練課程，以提供顧客最佳的服務（詳圖3.5.2-1）。



圖3.5.2-1 市場行銷7P

3.5.3 藍海策略應用

具有優良的競爭基礎及運用良好的行銷方法，瑞助實踐超越惡性競爭的藍海策略，提升公司經營績效與不斷成長。其運用策略方向如下：

- 1. 向北部發展定位
- 2. 長期深耕當地資源
- 3. 積極轉型提升公司形象
- 4. 經由業界及舊客戶增加通路
- 5. 機動調整民間與公共工程種類的比例
- 6. 慎選案源、爭取續案
- 7. 避免削價競爭

3.5.4 績效呈現

瑞助每年依據社會環境、國際趨勢訂定翌年業務目標。2011因台商回台發展，私人企業之廠辦及住宅類需求明顯提升，瑞助因應此趨勢調高民間工程比例，促使民間工程（廠辦與住宅）業績明顯成長，展現藍海策略及行銷方法的顯著成效。2012年，因公司全力發展公共工程之統包工程，並大有斬獲，故於公共工程類承攬金額大幅提升。在2013年公司投入國內重大公共工程標案並經評審團肯定獲得世界大學運動會選手村統包案44億大型個案，也讓瑞助營造在國內營造界締造高知名度。2011年至2013年三大類型工程得標金額比較如下圖3.5.4-1：

年	單位：億元		
	2011	2012	2013
公共工程	5.89	43.73	55.45
廠辦	41.61	5.83	4.70
住宅	21.23	30.68	21.46
合計	68.73	80.24	81.61



圖3.5.4-1 績效呈現

3.6 多角化經營與挑戰



企業多角化的經營(圖3.6-1)，成為擴張經營範圍與規模的方式之一，也是現代企業生存與永續發展的必要途徑。瑞助運用水平多角化經營策略，採用不同工程技術，建造不同種類的建築來滿足顧客的需求，更不斷的研發、創新，服務新客戶，促進業績持續成長以及因應未來競爭者與氣候變遷的挑戰。



圖3.6-1 多角化經營策略與方法

3.6.1 統包個案之拓展

因應內政部提倡公共工程品質提升，須藉由發包模式的改變-不採最低標改採最有利標模式，以避免不肖業者低價競爭的情形。其中，以統包案為最有利標且可縮短工期之最佳方案，故近來許多主管機關發包模式改採統包模式招標，因此預估未來公共工程統包案數量會持續增多，瑞助營造目前已承攬九件台電之變電所統包案。於2012年成立的統包企劃部，其主要工作項目為統包案投標及得標後，工程設計規劃過程中的整合，吸取過去的經驗並努力拓展統包競標業務。2013年更取得林口世大運選手村及新泰國民運動中心的統包案新建工程，表現相當亮眼。

3.6.2 土木基礎工程之承攬

為拓展工程承攬範疇及增加營收金額，進行開發土木工程各項業務，包括道路工程、橋樑工程、重劃工程、環境工程等，自2009年起瑞助營造已參與多項土木類之公共工程競標作業，迄今已完成台開新竹新埔案基地整頓工程；「臺中市捷運文心北屯線機廠及車站區段徵收工程-第三工區」工程也順利進行中；並於2013年底取得橋梁類工程，成功開創瑞助新版圖。未來將持續拓展適合公司條件的業務，進行評估開發，積極擴大發展規模及企業經營形態。

3.6.3 都市更新案源拓展

透過都市更新計畫達到提升都市機能，改善環境品質並保存維護歷史建築等目標，近年來台北市進行都市更新案最為盛行。瑞助營造目前配合建設公司出席都更說明會，並協助處理相關事宜，持續與建設公司保持良好的互動關係，以創造雙贏的局面與承攬都市更新案源。

3.6.4 未來承攬個案之規劃

依公司每年營運策略發展，達到有效人力資源運用並拓展特殊業務實績。在公共工程方面，目前以當地代表性建案或具國際知名性之標地物為努力目標；在民間工程類，則以超高層建築或鋼骨鋼筋混凝土(SRC: Steel Reinforced Concrete)構造之建築為主要爭取之建案方向。土木工程、高架橋類等其它建築工程也是近年業績開發的重點之一。

3.7 榮耀與肯定

本公司係「內政部營建署評鑑為第一級營造業」，所建造工程建案榮獲「國家建築金質獎」、「優良營造工程獎」、「優良環保工地獎」，等多項榮耀與肯定。

2013年瑞助營造參加許多外部評核，希望充份了解企業內部之營運方向是否符合時代潮流、社會變遷與大眾期望；同時檢視企業內部資源及管理方針是否適宜。在2013年受到專業評鑑肯定及獲得榮耀獎項如下：

2013年獲獎紀錄

年月	獲獎內容	照片
2013/2	財團法人台灣基督長老教會大安教會大樓新建工程榮獲台北市101年度營建工程5S特優單位及道路認養績優單位	
	綺華建設新店文山段住宅新建工程(綺華翡翠)榮獲台北市101年度營建工程道路認養績優單	
2013/5	禾碩星田住宅大樓新建工程榮獲101年度臺北市勞動安全獎「企業獎 績優自主管理工地」	
	榮獲台北市政府勞動安全獎之「績優自主管理工地獎」、「優良單位」、「工安創意獎」及「優良人員獎」四大獎項5/28頒獎	
	新北市政府環境保護局頒發「2013年度優良工地」獎牌	

年月	獲獎內容	照片
2013/5	國都汽車總公司新建工程榮獲101年度臺北市勞動安全獎「企業獎 績優自主管理工地」	
	瑞助營造股份有限公司 楊人榮榮獲101年度臺北市勞動安全獎「承德獎 優良人員」	
	瑞助營造股份有限公司 祁永雄榮獲101年度臺北市勞動安全獎「工安創意獎」01年度臺北市勞動安全獎「工安創意獎」	
2013/5	板橋國民運動中心工地榮獲新北市政府102年度「假設工程卓越獎第一名」	
2013/5	2013天下雜誌650大服務業排名第225名	
	2013天下雜誌650大服務業排名-工程承攬業第19名	

年月	獲獎內容	照片
2013/5	板橋國民運動中心工地榮獲2013國家卓越建設獎「最佳規劃設計類公共建設類金質獎」	
2013/6	國家運動選手訓練中心整建計劃第一期工程榮獲102年度公共工程金安獎入圍	
2013/6	中華徵信2013 TOP 5000台灣地區大型企業排名 服務業第226名	
	中華徵信2013 TOP 5000台灣地區大型企業排名 營造業第12名	
2013/8	BSI頒發「CSR企業社會責任綠色成長獎」、「ISO 50001能源管理綠色成長獎」	
2013/10	新北市政府環境保護局頒發「2013年度優良工地」獎牌	

年月	獲獎內容	照片
2013/10	榮獲經濟部標準檢驗局第14屆全國標準化獎入圍	
2013/10	OHSAS 18001: 2007 & TOSHMS (CNS15506) 職業安全衛生管理系統通過BSI國際驗證	
2013/10	榮獲行政院公共工程委員會第13屆公共工程金質獎-優等獎	
2013/11	榮獲2013臺灣TOP 50企業永續報告獎	
2013/11	國立清華大學新建辦公室工程新竹市102年優良環保工程	
2013/12	農委會漁業署及防檢局等機關（構）合署辦公廳舍新建工程101-102年度優良農建工程獎	

4. 經營治理架構與 持續精進

瑞助營造為使企業永續經營，已把【善盡企業社會責任】納入營運目標，也持續強化公司治理及資訊公開透明化；重視專業化、品質至上以及制度系統健全化原則，有效監督營運績效與經營階層執行職務的成果。

也基於營造業多樣化的風險型態特性：經營競爭、天災、環保法規變更或新增、人禍等，要如何轉化各項挑戰使營運持續經營，並獲大眾肯定以達到企業「打造精緻建築的領航者」之願景。



4.1 營運風險治理與自律

瑞助營造自成立以來，本著資訊公開透明化、專業化與品質至上、以及制度系統健全化原則，依據「公司法」規定成立董事會，由7位董事、1位監察人所組成，構築整體架構與職權，負責公司營運政策方針，並定期召開董事會，邀請總經理作報告，有效監督營運績效與經營階層執行職務的成果。同時，瑞助是一家所有權與經營權完全分開的公司，經董事會同意，張董事長委聘專業經理人張正岳總經理綜理公司所有營運業務。

公司的各項管理系統建置健全，在內部控制及資訊安全及風險管理機制的自律作法，說明如下：

一、公司內部治理

從公司內部的觀點來看，則專注在股份有限公司內股東與管理階層間的關係，目的在設計一種監督與制衡機制，合理的配置股東與管理者之間的權利與責任。換句話說，就是「確保資金提供者得到合理的報酬，所設計的機制」。

因此，公司治理的核心即在規範股東會和董事會的組織，藉由股東和董事的權責劃分，使股東會掌控董事任免和制度最終核准權，監督董事；董事會則對股東和公司整體利益負責，藉由掌握公司政策和財務人事權等權力的行使，監督公司管理階層，確保公司的永續。

二、資訊揭露透明化

本公司建立發言人制度，使股東及利害關係人能充分瞭解公司的財務與業務狀況，以及實施公司治理的情形。該資訊也在公司的官方網站上揭露，讓利害關係人等能隨時在官網上知道經營的動態與資訊。

三、內部控制暨稽核制度之建立與落實

為健全公司經營，並協助董事會及管理階層確實履行應有的責任，本公司已建立完備之內部控制與稽核制度，定期稽核各項工程技術與管理作業流程，並確認是否有效執行，有缺失則立即開立缺失報告限期改善，這些包含社會永續責任之經濟、環境與社會績效指標。監察人也依相關規範定期或不定期查閱、追蹤內控與內稽之執行情形。

四、慎選優良之會計師與律師

專業且負責的會計師定期對於公司財務及內部控制之查核過程中，較能適時發現、揭露異常或缺失事項，並能提出具體興利除弊的意見給經營階層參考；或將因此突破公司治理的盲點，藉以增進公司治理的功能。

良好的律師則提供適當的法律諮詢服務，協助董事會及經營階層提升其基本的法律素養，避免公司或相關人員觸犯法令，使公司治理在法律架構及法定程序下可以從容運作；一旦董事會、監察人與股東會有違法衝突的情事時，專業的律師從法律觀點提供建議，更能促使公司治理更靈活發揮效益。

五、法務室專責事務

本公司設有法務室負責處理本公司各項法律事務，包括審核各式契約與公司規章、發送或處理存證信函相關事宜、處理各項訴訟案件及提供各部門相關法令諮詢並出具法律意見書等。本公司為讓處理法律事務更為慎重緻密，故特聘任知名法律事務所執業律師擔任本公司法律顧問提供寶貴法律意見。公司成立至今，並無因違反履約期限而遭逾期罰款之情事發生，亦無任何違反建築技術成規、技師法、營造業法之規定。

六、迴避利益衝突與廉潔經營

瑞助除在「公司組織章程」明訂董監事利益迴避條款規定外，對公司各級主管與員工，我們公布「工作倫理」的規範，規定全體員工接受「工作倫理」的訓練二小時，藉由訓練宣導說明，要求全體員工應具廉潔的操守，遵守遵循政策、不牟私利、利益迴避、避免糾紛與遵守饋贈招待原則，落實廉潔經營的職業道德的典範工作價值，亦期許員工養成良好工作態度，尊重普世價值的人權、環保節能、主管與部屬和諧相處之道等。

公司透過各項教育訓練及制度軟性措施及形塑瑞助優質的企業文化下，讓「熱情」、「創新」、「效率」、「執行力」的經營理念，落實於日常工作與生活中。特別為採購人員及現場人員要求嚴禁任何形式的回扣及贈禮，若是廠商寄來價值一千元以下的水果或不易保存的食物，一律交由管理部統一處理，其他的一律不收或退還原贈禮者，2013 年並無發生任何貪污賄賂事件。

七、風險管理辦法

對於高營運風險的特別控制項目，更訂定細部管理辦法，例：資金貸款作業程序、背書保證辦法、取得及處分資產情形，已訂定相關風險管理政策及風險衡量標準，以降低公司之營運風險，並設有專職單位負責執行公司相關風險管理及風險衡量作業，真正落實內部控制之管理。

就上述內部控制制度、ISO管理系統與管理辦法的三項內控管理系統，應奠基在其企業文化、員工工作倫理(含職業道德)上制定之，並使三項管理體系有效運行及持續改善，並符合公司經營理念的要求，進而提升經營管理成效與工程品質，才能達成企業願景與使命。瑞助內控管理體系如下圖4.1-1：

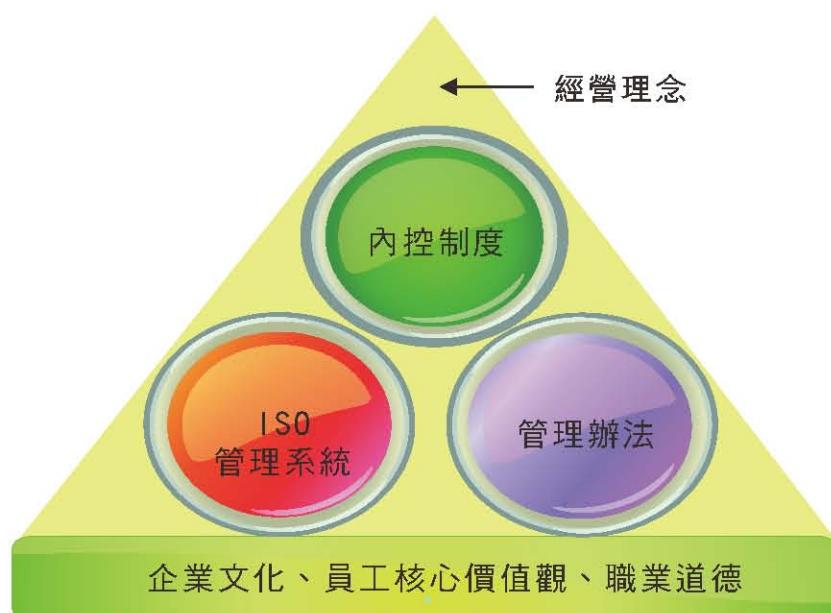


圖4.1-1 瑞助內控管理體系

本公司董事及監察人，其每年領取之董監酬勞悉依本公司之公司章程規定發給。總經理等高階經理人，依公司營運成長狀況及其個人績效，由董事長考核給薪或調薪。

4.2 組織職掌與治理架構

為落實公司治理各項重要方針與計畫，配合企業發展的組織圖架構如圖4.2-1：

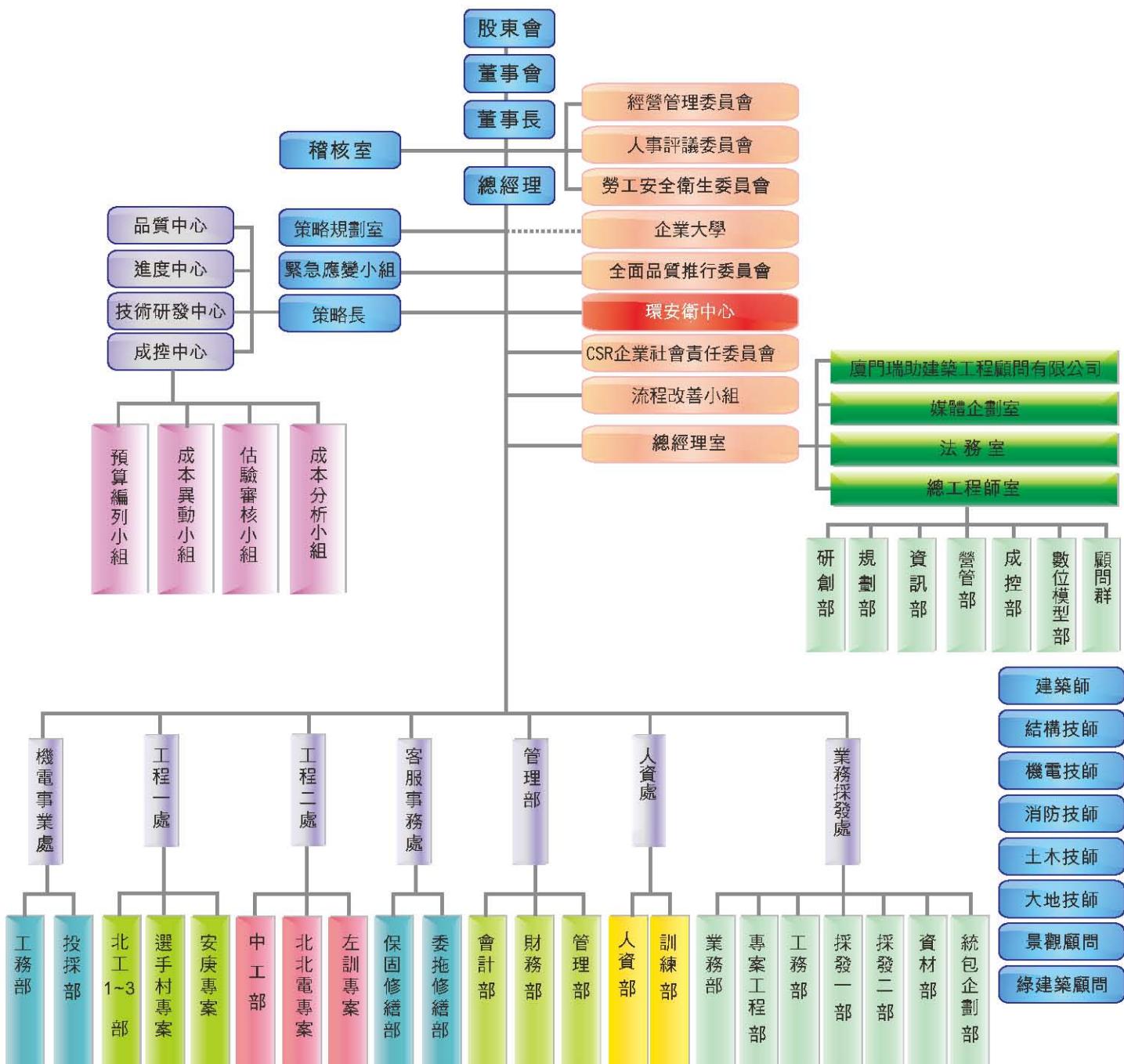


圖4-2-1瑞助營造組織架構圖

上述各部門的重要職掌如下：

部 門	主 要 工 作 職 掌
稽核室	各部門內部控制制度之執行與實施稽核，並定期提出報告。
總經理室	1. 下轄總工程師室、法務室、媒體企劃室與大陸市場部 2. 秉持股東會及董事會之決議，綜理本公司業務。 3. 經營分析、計劃推動與績效管理。 4. 工程品質規劃與建物產品研創，資訊系統建置與工程成本管控 5. 法律、訴訟案件之簽辦、契約之審核。
總經理室	1. 擬定公司之經營理念、方針及整體營運計劃相關策略，提供制度改善方案與建議。 2. 工地重大異常事項提出策略與解決方案 3. 異常工地工進趕工計畫及行動方案稽核、執行情形追蹤 4. 政令計劃及執行情形追蹤
品質中心	1. 品質查核與勞安查核 2. 防水查核與鋼筋查核 3. 鋼筋總價合約數量審核 4. 制定標準工法
進度中心	全公司各個工程進度管控與督導
技術研發中心	負責全公司工程技術之研究與發展創新
成控中心	1. 成本管控、執行預算編列、包商計價資料覆核 2. 工程假結算、損益結算覆核。
環安衛室	1. 報備書發函給勞檢機構備查；職業災害統計月報上傳勞委會報備；督導職業災害、事故、影響身心健康事件之調查處理及統計分析。 2. 督導各工地環境、安全、衛生管理以及績效評核。工地標準化施作定期追蹤查核，及主管會議報告工地執行情形。 3. 規劃、辦理安衛與環保教育訓練，及環安衛資訊蒐集、分享及運用。 4. 規劃、制訂緊急事件應變措施管理辦法。 5. 丁類危險性工作場所危評計畫之製作，具有發包建議權及送審前內部審核權。
業務採發處	1. 負責業務目標達成與業務案源取得。 2. 負責業務投標作業綜合整理；投標工作分配，追蹤及檢核。 3. 業主合約協商審核及製訂。 4. 負責材料與營造工項之採購發包作業。 5. 追蹤各工地採發送審進度表，按進度各工項發包與追蹤。

部 門	主 要 工 作 職 掌
客服事務處	<ul style="list-style-type: none"> 1. 依業主、客戶缺失單，安排工班並赴現場瞭解現況及督導，並做成記錄，完成缺失改善。 2. 督導施工人員工作資料填報。 3. 辦理組工及施工人員請款計價。 4. 辦理廠商履約保證票及保固本票申退、保留款申退作業。 5. 辦理完工地保固到期，保固保證金申退。
工程處	<ul style="list-style-type: none"> 1. 營建施工及管理。 2. 各工地預算營收與實際營收之跟催。 3. 年度工作計畫之擬定、執行，員工之專案教育訓練。 4. 各工程款評估驗收之審核。
機電處	<ul style="list-style-type: none"> 1. 機電業務之投標及機電工程之分項發包。 2. 工地機電工程施工管理、計價簽認。 3. 機電標準施工圖建立及清圖、完工、外牆簡報。 4. BIM (Building Information Modeling, 建築資訊模型)之協調整合、進度掌控。
機電處	<ul style="list-style-type: none"> 1. 人員選、訓、用、留計畫及執行，含人事招募、出勤管理、人事資料及薪資管理。 2. 人事調動、獎懲及政令公告。 3. 勞、健保、退休金提繳加退申請及保費申請、核銷、團保業務。 4. 考績作業。 5. 員工照護(員工福利、婦女照顧、健康守護等)。 6. 公司年度訓練計畫之製作、各單位目標管理追蹤與考核。 7. 人才培育規劃、人資發展策略討論與推行。 8. 全年度教育訓練（內外訓）統籌及執行、成果報告。 9. 員工證照管理。
管理處	<ul style="list-style-type: none"> 1. 文書制度建立與管理。 2. 資產管理與維護。 3. 公共關係之推展與庶務工作。 4. 勞資關係之處理。 5. 規章彙編之規劃。 6. 稅務相關報表之呈報及檢討。 7. 資金調撥及規劃。 8. 負責投資作業及規劃。 9. 股務相關作業。 10. 預算編列及控管。 11. 帳務處理及會計報表彙編與分析。 12. 會計師查核報表的相關資料提供。

註：上述組織職掌與治理架構在報告期間無重大的改變。



4.3 強化董事會職責

本公司股本僅5.07億元，股東計有200餘人，均以公平原則對待大小股東，並鼓勵其踴躍出席股東會，積極參與董監事的選舉或公司章程等增修事項。在每年定期股東會中公司也給予股東適當、充分發問或提案的機會，以達到制衡的效果，同時股東也應有即時、經常獲得公司資訊以及分享利潤的權利。定期股東會議均須做成議事錄，依法於開會後15天內送達股東。

一、董事會

董事會成員應本著忠誠、謹慎及高度關注的態度，對於評估公司經營策略、風險管理、年度預算、業務績效、甚至併購與投資、或處分等重大事項，須善盡職責。同時，確保公司財務報告的正確性，並避免董事會成員損害到公司的利益。董事會應審慎選任、監督經營階層，對公司事務進行客觀判斷，並遴選適任之內部稽核主管，確保內部控制的有效性，以防範弊端。

二、監察人

監察人應能適時行使監察權，本諸公平、透明、權責分明的原則，促使監察人制度的運作更為順暢；監察人除了要確實監督公司之財務事項外，必要時可委託專業的會計師、律師代表監察人審核相關事務。監察人應確實查閱內部的稽核報告，追蹤公司內部控制與內部稽核執行的情形，遇有危害公司的狀況，監察人要適時主動告知主管機關，將有助先期防範或阻止弊端產生。

三、董事及監察人經歷

瑞助營造公司董事、監察人成員(任期自2012年5月~2015年5月)

職稱	姓名	主要經歷或學歷	代表法人
董事長	張淵全	瑞助營造(股)公司董事長	誼宜(股)公司
董事	朱博瑋	龍邦國際興業(股)公司董事長	誼宜(股)公司
董事	朱乘緯	龍邦國際興業(股)公司特助	誼宜(股)公司
董事	吳政芬(女)	逢甲大學建築系學士	誼宜(股)公司
董事	朱麗靜(女)	專誠開發實業有限公司經理	龍邦國際興業(股)公司
董事	陳美蘭(女)	台灣五十鈴汽車工業(股)公司總經理	龍邦國際興業(股)公司
董事	陳丞斌	美利達工業(股)公司副總經理	美利達工業(股)公司
監察人	朱健瑋	龍邦國際興業(股)公司特助	(自然人)

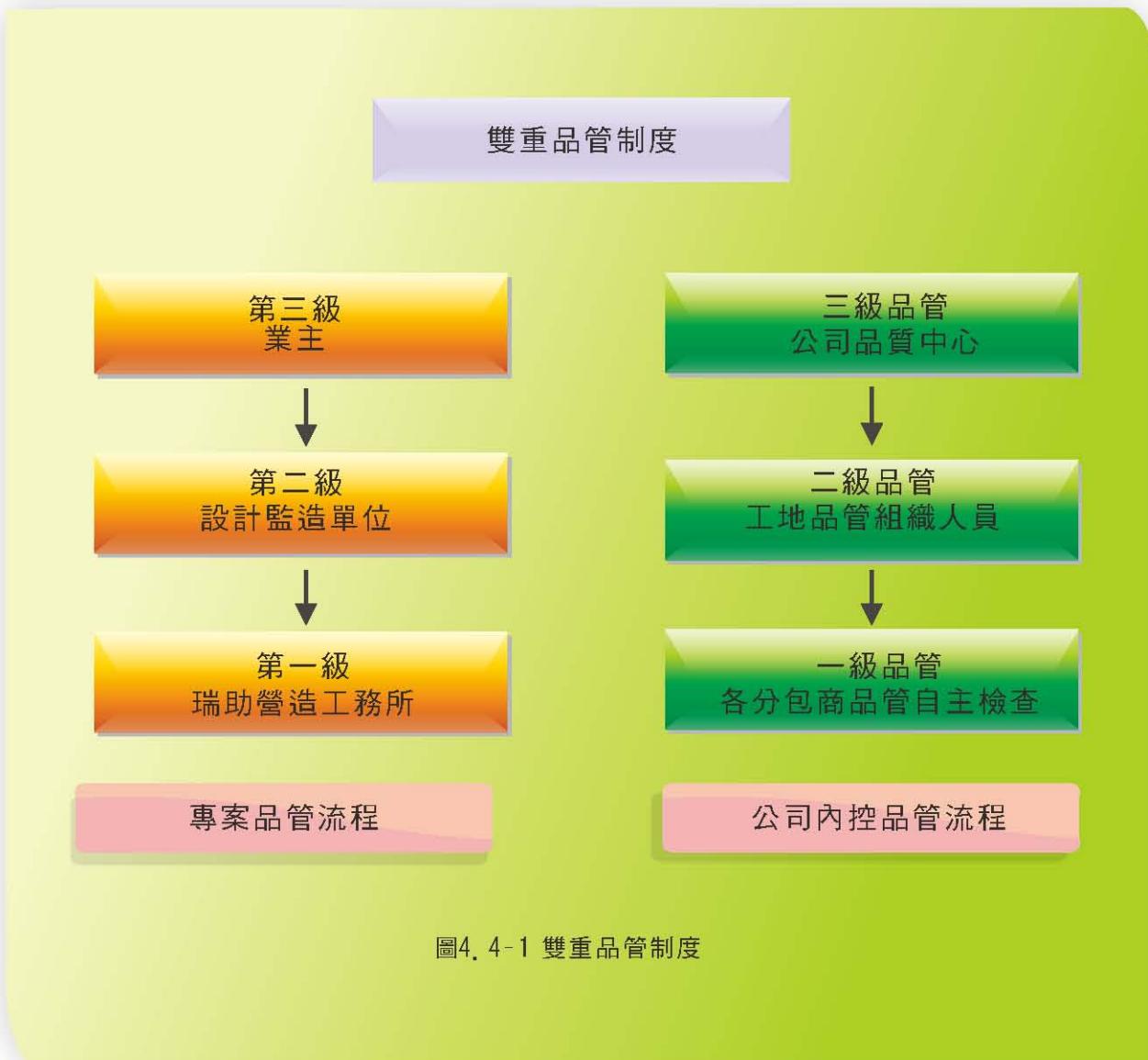
說明：

- 董監事成員性別：男性5人，女性3人。
- 年齡組距：30歲～50歲：4人，50歲（含）以上：4人。
- 本公司董事及監察人均為法人代表，無獨立董事。

4.4 工程管理系統

一、內稽方法

本公司實施雙重品管制度(詳圖4.4-1)，目的在建立標準施工規範，定期查核以落實品管工作，訂定各階段輔導及查核重點，落實品質提昇政策，增加公司業務能力。



內部稽核的單位由稽核室與品質中心、環安衛中心所組成，查核人員以定期或不定期到工地執行查核，查核情況及回覆時程，均會連結至公司MIS的品質查核系統，由電腦自動作查核項目及分數計算；環安衛系統是以紅燈、黃燈及綠燈燈號管控（詳表4.4-2），並每週公告管制指標。

表4.4-1 環安衛查核管控系統

施作單位	工地簡稱	燈號	風險等級	政府勞檢單位檢查紀錄		環安衛中心查核		
				檢查日期	違反事由	環安衛缺失	公司標準化缺失	應完成日
北一	板運中心	●		102.6.6		6/6查核缺失共7項 管理:1項 開口:2項 其他1項 上下設備:1項 合梯:1項 環境:1項	6/6標準化查核缺失共1項	102.6.9
北一	典華	●		102.6.6		6/6查核缺失共7項 管理:2項 開口:2項 其他:1項 環境:1項 安全帽:1項	6/6標準化查核缺失共1項	102.6.9
北二	漁業署	●	次風險	102.6.11		6/11查核缺失共7項 管理:2項 合梯:3項 其他:1項 環境:2項 安全帽:1項	6/6標準化查核缺失共0項	102.6.14
中工	泓記	●		102.6.12		6/12查核缺失共8項 管理:4項 開口:1項 其他:1項 環境:1項 安全帽:1項		102.6.15
北一	台大	●	高風險	102.6.13		6/13查核缺失共18項 管理:6項 開口:1項 其他:1項 環境:1項 安全帽:3項 施工架:4項 合梯:1項 安全帽:1項	6/6標準化查核缺失共4項	102.6.16
中工	大銀	●	高風險	102.6.12		6/12查核缺失共11項 管理:4項 其他:1項 環境:1項 環境:4項 施工架:1項		102.6.15

●:外部檢查缺失5件(含)以上、or(部份)停工、or罰鍰；內部查核缺失：高風險或立即性危險要項 ●:外部檢查缺失1~4件；內部查核缺失6~9件 ●:外部檢查缺失0件；內部查核缺失5件(含)以下。列為紅燈工地，三日內追蹤改善回報公司結案

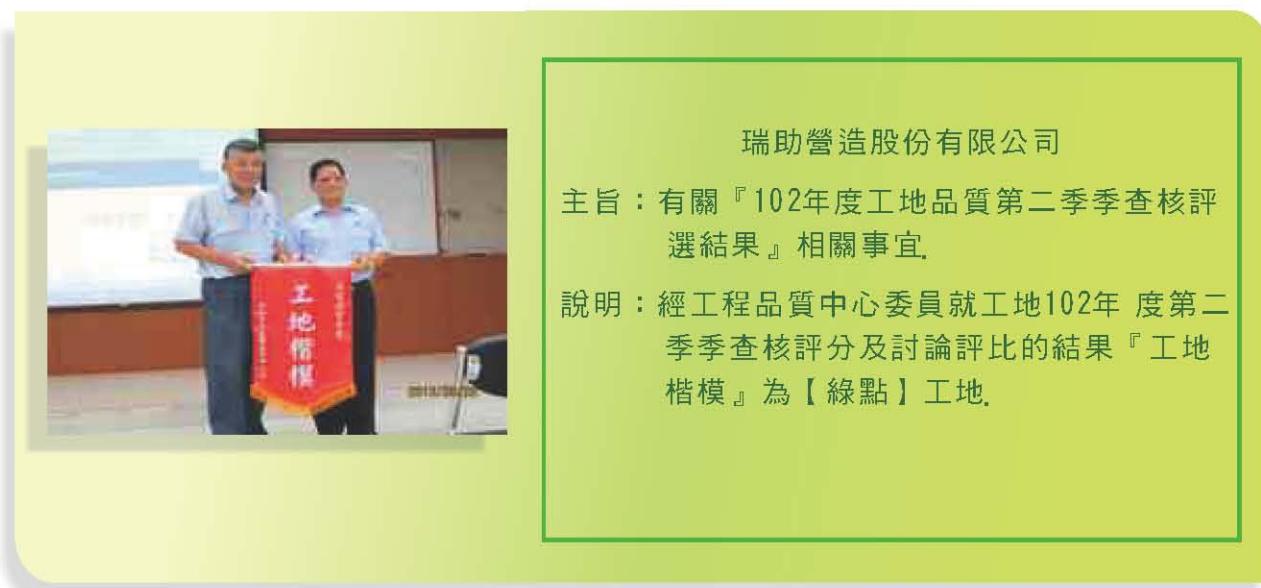
此管制連結各工地的「目標達成率評核月績效表」作績效考核，其考核指標有五項：工作達成率、工程進度、成本管控、工程品質與環安衛管理，說明如下表4. 4-2：

表4. 4-2 工程內稽考核指標

工程內稽考核指標	工作達成率 20%	1. 執行預算、假結算、完工結算或季自行查核繳交情形。 2. 施工總進度表、現金流量表、磁磚施工細部圖繳交情形。
	工作進度 20%	1. 內控產值進度落後或超前情形。 2. 內控進度落後5%(含)以上及提報趕工計畫情形。
	成本控管 20%	1. 現金累計實收、支差異情形。 2. 應收帳款呆收情形。
	工程品質 20%	1. 防水施作情形或試水情形或已做再敲打情形。 2. 給、排水管未善加保護被鑽破或造成塞管情形。
	環安衛 20%	1. 工作場所不安全的環境情形。 2. 工作場合不安全的行為情形。

二、稽核頻率

- (1)內部品質稽核分為定期與不定期稽核。
- (2)定期稽核依據訂定稽核時程表，每三個月進行內部工程品質稽核一次，並於每季動員月會中頒獎(詳圖4. 4-2)。
- (3)不定期稽核針對擋土措施、安全支撐、鋼筋工程、模板工程、防水工程(地下室外牆、層間接縫、窗框、屋頂、浴廁)、試水、機電工程、給排水試壓及泥作等進行查驗。



瑞助營造股份有限公司

主旨：有關『102年度工地品質第二季季查核評選結果』相關事宜。

說明：經工程品質中心委員就工地102年 度第二季季查核評分及討論評比的結果『工地楷模』為【綠點】工地。

圖4. 4-2 季查核動員月會頒發錦旗

三、施工品質及安全風險管理內部審查機制：

有鑑於施工安全之重要性，將影響工程進度及工程品質，凡高度或深度達5公尺以上之工程，施工前請工地主管提送風險安全評估書面資料及簡報，由公司召開風險安全評估審查會議，共11工程項目需於施工前提送風險安全評估書面資料及簡報進行審查。

公司為持續維護TOSHMS系統有效性，共建置了286工項的風險安全評鑑表，供各工地依工程現狀，自行施作各工項之風險安全評鑑，以達降低風險等級。

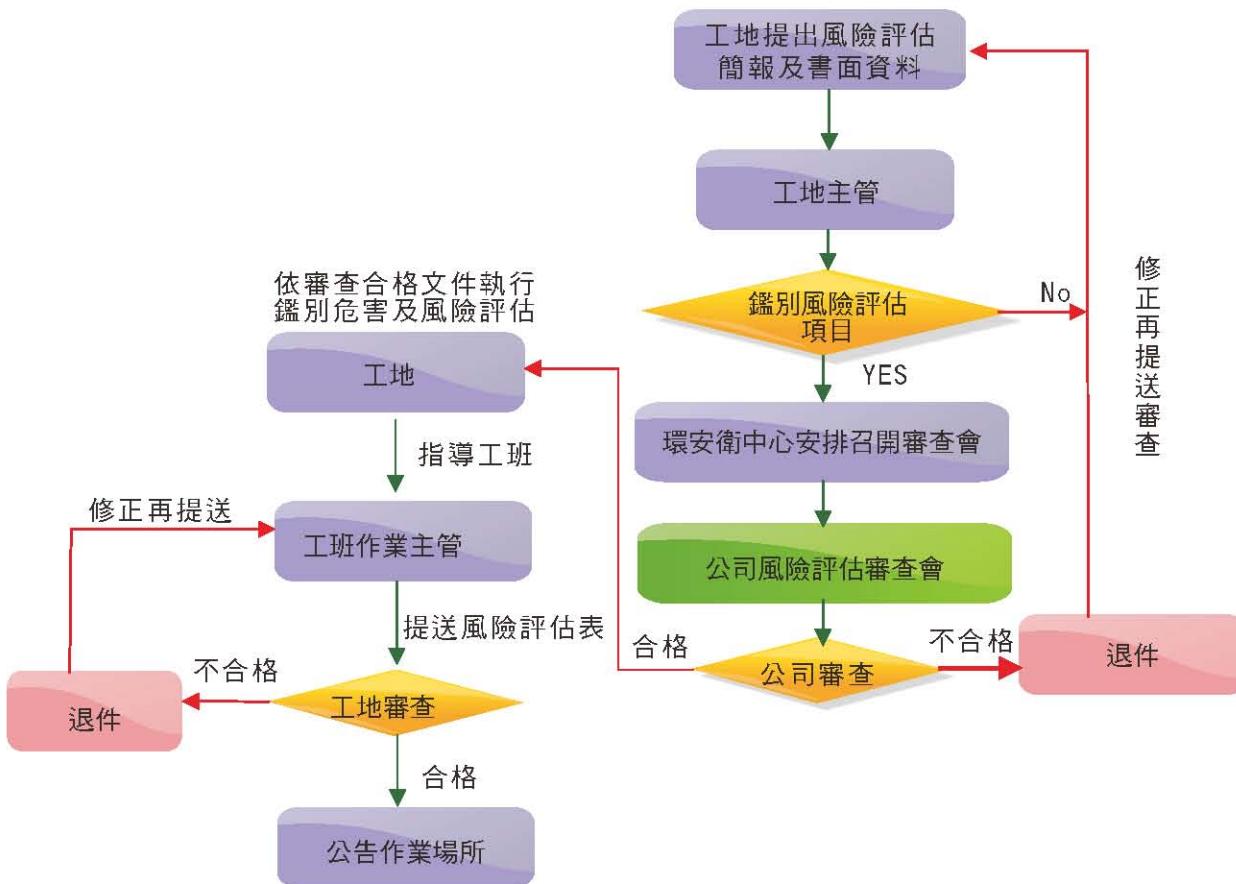


圖4.4-3 風險安全評估審查作業系統圖

4.5 員工職業安全與衛生

瑞助營造除重視顧客服務與建物品質外，對勞工安全衛生與工作環境亦非常重視，員工男女比例為2.56：1。2013年各工地皆保持零災害、零事故之紀錄（詳表4.5-1）。未來仍會每年訂定維持零災害目標，持續定期申報職業災害統計。

表4.5-1 2013年職業災害概況統計表

月份	雇用人數			總工作日數			總經歷工時			失能傷害頻率		
	合計	男	女	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
01~12	328	236	92	67496	26312	93840	607464	236808	844560	0	0	0

單位:億元

2013年瑞助雇用人員男生、女生皆為零職災，說明如下：

$$FR = (0 \text{ 人次} \times 1,000,000) / 844560 = 0, SR = (0 \text{ 日數} \times 1,000,000) / 844560 = 0$$

失能說明	
失能傷害頻率FR指每百萬經歷工時中，所有失能傷害人次數	$FR = (\text{失能傷害人次數} \times 1,000,000) / \text{總工時}$
失能傷害嚴重率SR指每百萬經歷工時中，所有失能傷害總損失日數	$SR = (\text{失能傷害總損失日數} \times 1,000,000) / \text{總工時}$
暫時全失能：指罹災人未死亡，亦未永久失能，但不能繼續其正常工作、必須休班離開工作場所，損失時間在一日以上，包括星期日、休假日或工廠	停工日，暫時不能恢復工作者

為符合環保及安全衛生法規之要求、配合國際環境與安全衛生管理發展之趨勢，瑞助運用系統化管理機制，有效推動安全衛生及環保工作，積極參與台北市自主管理策略聯盟、營造業北區及中區全衛生促進會，勞檢處等政府機關所舉辦之座談會及研討會，以降低企業風險、預防職業災害、保護地球環境，善盡企業責任，確保永續經營。

依法設置勞工安全衛生委員會，委員會總人數計55人，其中勞工代表人數計42人，勞工代表比率優於法定人數三分之一以上，每季定期召開勞工安全衛生委員會議，檢討當季各工地環安衛優缺點，作為持續改善方針。

在經營者的支持下，我們設置環安衛中心為一級管理單位，負責督導、查核各專案工程是否依公司標準化流程規定，建置各項環安衛設施、設備，並推動環安衛管理系統，持續改善環安衛管理系統績效，維持零災害、零事故之目標，塑造企業良好的形象(圖4.4-1)。



圖4.4-1



圖4.4-2 勞動安全監控系統 (CCTV)

為防止職業災害，保障勞工安全與健康，瑞助於每一專案工程設置勞動安全監控系統 (CCTV) 詳圖4.4-2，並與勞動檢查機構結合，公司、客戶、勞動檢查機構可從遠端監控每一專案工程現況，有效掌握每一工作場所勞工安全、施工進度及工作環境。

為因應環境衝擊，公司成立「環安衛中心」，該單位為公司一級勞工安全衛生管理單位，推動、維護公司 OHSAS 18001及TOSHMS (CNS15506)之運作、及督導、輔導及稽核各工地勞工安全衛生管理執行成效並給予績效評核。



4.6 永續營運管理

為使各項經營績效成果能回饋企業、社會、乃至於全人類，除前述各項治理機制外，本公司更以風險管理等工具，加強基本流程運作，以因應產業激烈競爭，持續保持營利，達成財務成長績效，落實企業的永續發展。

瑞助基於營造業之特性，所面臨之風險型態多變及多樣化，如經營競爭、天災、環保法規變更或新增、人禍等，要如何轉化各項挑戰使營運持續，是本公司每位員工之職責。本公司風險管理，目的係在能事先發現對營運造成不利影響的風險因素，經過適當的評估及處理後，能將風險轉化、降低並進而預防損失之發生。

風險管控

瑞助依現行法規與公司業務特性，將風險項目分為三大類，分別是「經營治理風險」、「行政管控風險」及「專案執行風險」。其中，稽核室負責執行獨立的內部稽核，扮演風險管理機制的監控角色。

瑞助對於2011年所發生的歐債風暴，國內景氣衰退之危機，公共工程案預算刪減下，積極經營民間工程，同時亦持續關注其後續發展，並多方評估對於公司在財務面、業務面及執行面的影響，並設定各項影響的因應措施，例如維持穩定的現金流量，以利資金週轉；開發新市場，爭取更多業務機會；加強本身在核心技術，如專案管理、品質與成本控管上的能力，以增加競爭力。

為使本公司在企業持續營運管理系統更趨有效性，提升公司在產業界的整體競爭力，並因應產業趨勢，公司進行系統化的企業持續營運計畫，建構企業永續發展的健康安全文化。由全員參與風險管理建置，接著導入能源管理系統ISO 50001、職業安全衛生管理系統及社會責任管理系統；最後擬定企業持續營運計畫。其持續營運計畫的系統如圖4.6-1：



圖4.6-1 持續營運計畫的系統圖

在工程風險評估部份，我們在施工前各工地須提出「風險安全評估」書面資料交公司相關單位審查，進行有效評估與管理，預防並降低既有及潛在之工地的危害風險，以達到合法與無危害的目標，符合社會責任精神。

4.7 社會責任與職業道德

瑞助很重視社會責任，所以比照SA 8000社會責任的標準，規劃並執行重要的人力資源政策與規定，並責令各級主管與全體員工遵守之：

- (1)在用人政策禁用童工，並遵守或超越台灣政府勞基法與相關法令。
- (2)嚴禁各級主管對員工商理或心理懲罰、凌虐女性、強迫性勞役及其他形式的虐待事項；我們尊重員工的選擇意願以及所有安排的工作都是自願性的。
- (3)員工薪資均符合台灣勞基法相關法令及所有適用薪資規定，包含最低工資、加班費、工作時間及法定應有福利；並確保不得有不合理懲戒性的工資扣款事件。
- (4)對招募、任用、調任與晉升等用人措施，承諾免於騷擾與不法歧視。
- (5)員工任用、調任、薪資、福利等各項勞動條件均有平等機會，不分種族、地區、性別、年齡、政治傾向及宗教信仰。
- (6)提供員工安全衛生的工作與生活環境，包括乾淨的浴室、潔淨安全的餐廳、宿舍與廁所、衛生的食品存儲設備等
- (7)教育員工尊重智慧財產與著作權，及保護公司內部營業機密。
- (8)應致力將企業社會責任政策的精神與實踐，推廣至供應商與承攬商夥伴。

政策宣示與規定，除瑞助各級主管與員工遵守外，亦要求協力廠商承諾實施。





本公司於2013年無簽署任何外部憲章或政府推動的宣言或倡議。為配合社會責任的實施，在法律法規的基礎上，建立員工因工作所產生的各項合理的善良行為與態度，也就是良好的工作價值觀，以及主管與部屬的良好互動與互信，增進對內勞資與對外關係的和諧發展，塑造優質的企業文化與員工價值觀，故訂定「工作倫理」，並於2011年5月26日對全體員工舉辦「工作倫理宣導說明會」二小時。上課員工計240名，佔全公司91.48%（含公假100%）。此後於2012年起，每年皆於新人訓練安排相關課程（詳圖4.7-1），並於員工手冊及新人報到給予新人任用手冊中列出相關規定。

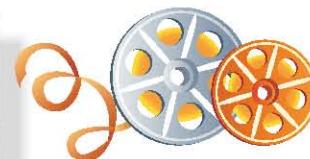


圖4.7-1 工作倫理宣導

工作倫理係根據瑞助的企業文化「操守、責任、誠信、勤奮」，與經營理念「熱情、創新、效率、執行力」四項之為人處事的核心價值觀，先自我要求員工的基本工作態度，往外延伸至對內主管、同事與部屬的相處方式，對外關係基本原則，以及客戶、廠商與競爭者往來之反貪腐與反賄賂，以及合法合理饋贈招待原則，將企業文化、經營理念與職業道德，融入平常工作倫理內涵與規範中，以提升全體同仁的社會責任的道德素養。2013年管理部將工作倫理之道德規範以政令宣導及公告，並利用企業IT資訊系統發送全體員工。

而針對貪污事件制裁行動，公司內規為依公司人事管理規定，營私舞弊或違反本規則情節重大者，經人事評議委員會決議後，最重懲處為免職。依政府現有法律規範為若員工收賄致損及公司權益者，本公司將依法提出相關損害賠償請求或訴訟。

4.8 客戶滿意度與熱情服務

瑞助營造秉持著客戶至上的服務宗旨，對內部的經營政策上更以每三年為一主題年，由「成本控制年」(2005~2007)、「品質提升年」(2008~2010)、「熱情服務年」(2011~2013)到「卓越創新年」(2014~2016)，並於2011年成立客服事業處，以專業的客服團隊提供最優質的服務品質。我們集合專業工程技術與菁英人才，充分運用團隊合作及專業分工的組織效益，並秉持誠信負責的態度，達成業主所託付的使命與任務；針對在建案及完工保固修繕流程之客戶滿意績效說明如下。

4.8.1 在建中業主滿意度調查

業主的寶貴意見，是我們努力改善的目標，每年都會請在建中個案之業主協助填寫「客戶滿意度調查表」，做為我們檢討改進的參考。自2011年起，公司安排內部提升品質之教育訓練課程，以維護舊客戶之續案率及開發新客戶。依統計資料顯示(詳表4.8.1-1)，品質滿意度部份近三年維持在【滿意】等級，顯示公司對各種施工品質要求嚴謹，致使業主滿意。有關與鄰房溝通方面(詳表4.8.1-2)，公司服務業主居中協調，且儘可能達到雙方滿意認可，其努力程度普受業主好評。在整體工程進度上，其落後因素是〔業主變更或建築師修改設計圖〕佔約三分之二，另一因素為〔工班不足〕；為改善此況，公司致力於配合業主辦理及溝通主管機關縮短時程，並成立專案開發新工班及穩定舊有資源，促使整體工程進度落後比例大幅減少(詳表4.8.1-3)。

表4.8.1-1品質滿意度調查比較表

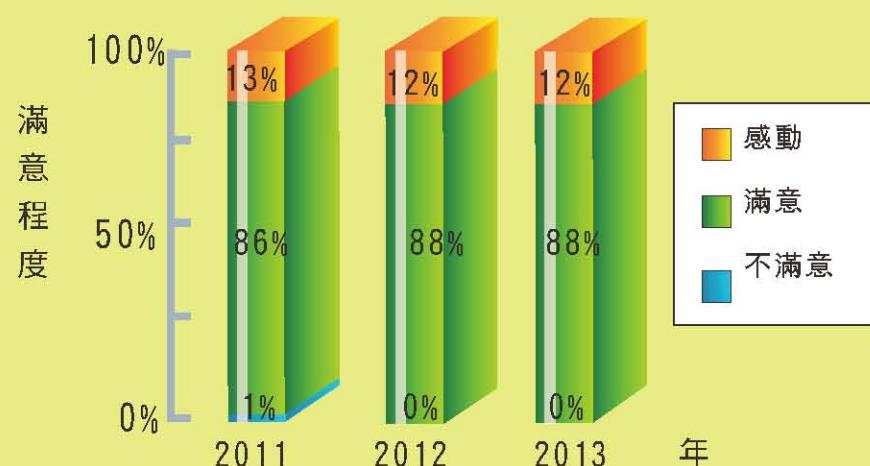


表4.8.1-2 鄰房關係處理滿意度比較表

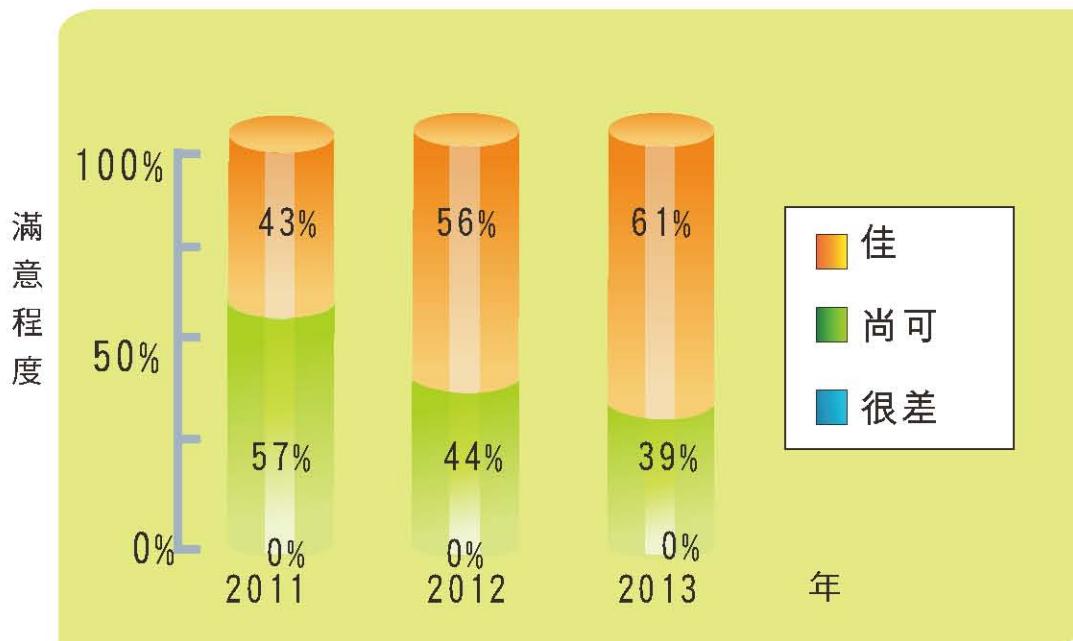
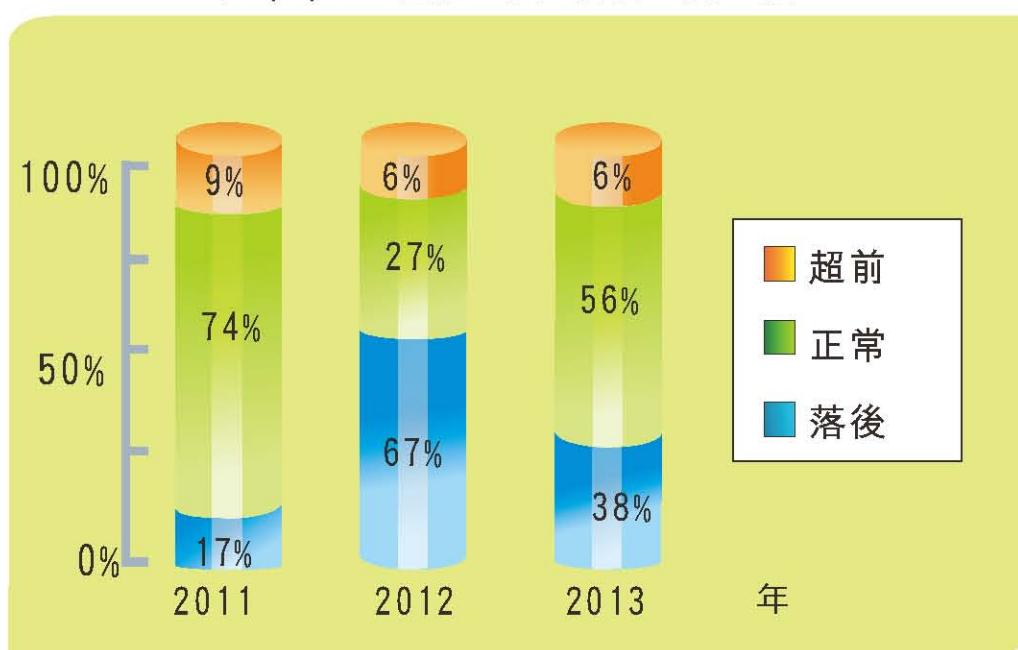


表4.8.1-3 整體工程進度滿意度比較表



4.8.2 保固期服務及滿意度調查

維護顧客權益及做好客服工作是瑞助對客戶的承諾，因此對於完工保固修繕服務流程之具體作法如后：

一、接獲下列方式修繕通知，立即依本公司訂定之保固修繕作業程序處理。

(一)、書面通知

1、親自書寫

2、社區管理中心代為填寫

(二)、傳真通知

(三)、E-mail通知

(四)、口頭告知

(五)、電話通知(含0800-245-999客服專線)

二、保固修繕作業程序：



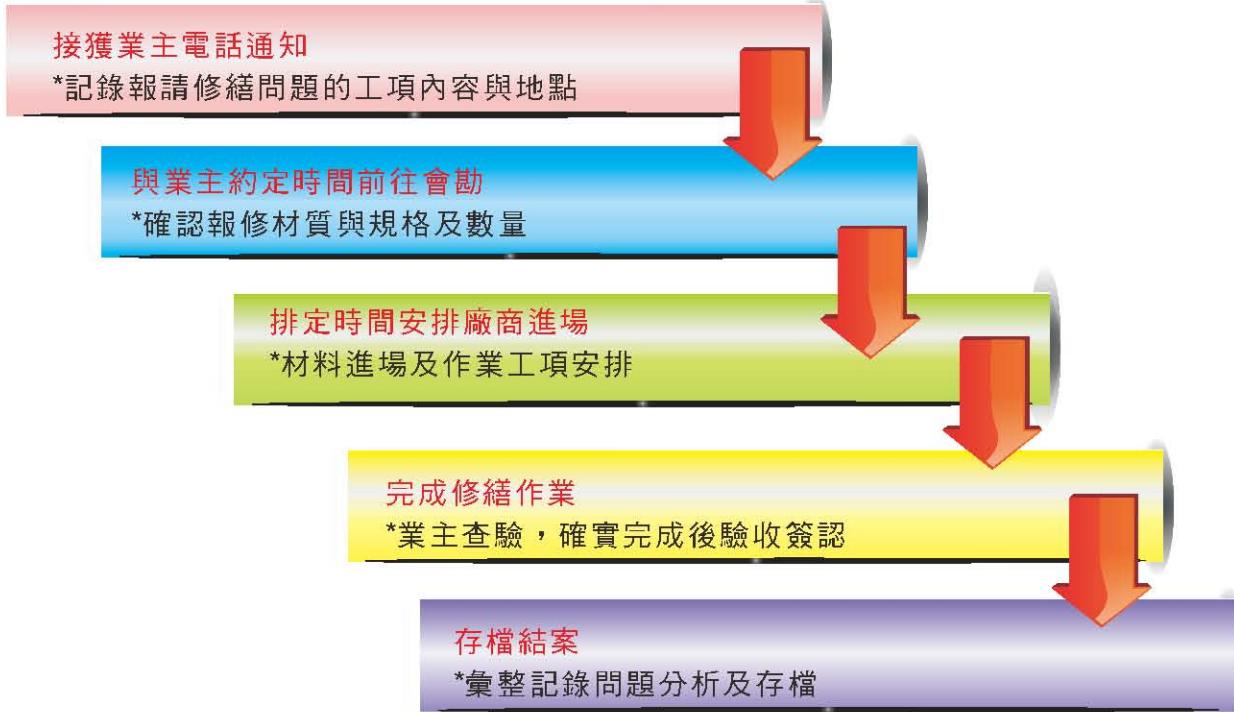
接獲業主或住戶修繕通知

二天內與業主或住戶約定時間完成會勘

會勘完成後，七天內完成修繕

修繕完成後，請業主或住戶驗收簽認

結案(每月彙整提供問題分析及存檔)



2013年完成一般修繕件數1,226件(含交屋驗收)，均能依據公司制定之保固修繕作業規定，二日內完成修繕會勘及七日內完成修繕簽認。針對缺失嚴重問題，採彙整問題點→分析原因→改善對策，於每月主管會議提出檢討報告，避免二度問題發生。

四、保固修繕工地，採專人專職負責管理，針對顧客反映之意見適時解決。

五、滿意度調查

本公司每半年對保固期間之顧客實施滿意度調查，其滿意度調查內容：修繕會勘與完成時間、修繕服務態度、修繕服務品質、缺失程度較嚴重、數量較多的項目、及二度發生缺失的項目等。總和評語：90分以上、80-90分、70-80分、60-70分及60分以下。

2013年顧客給瑞助滿意度調查90分以上及80-90分明顯提升(詳圖4.8.2-1)。然本公司對60~80分滿意度稍差部份，依問題點→分析原因→改善對策，做專案檢討提出優缺點，回饋顧客，並採取加強客服人員的服務態度，藉由電話之連繫、登門拜訪及迅速處理顧客抱怨或問題，一切以顧客為考量，進而加強服務品質，除了做好保固期內應該做的修繕服務外，對保固已到期之工地，若因缺失未適時發現、過保固期後再提出或因處理完成待觀察等，本公司均酌情、主動延長保固時間，讓顧客安心，並持續提升顧客滿意度。

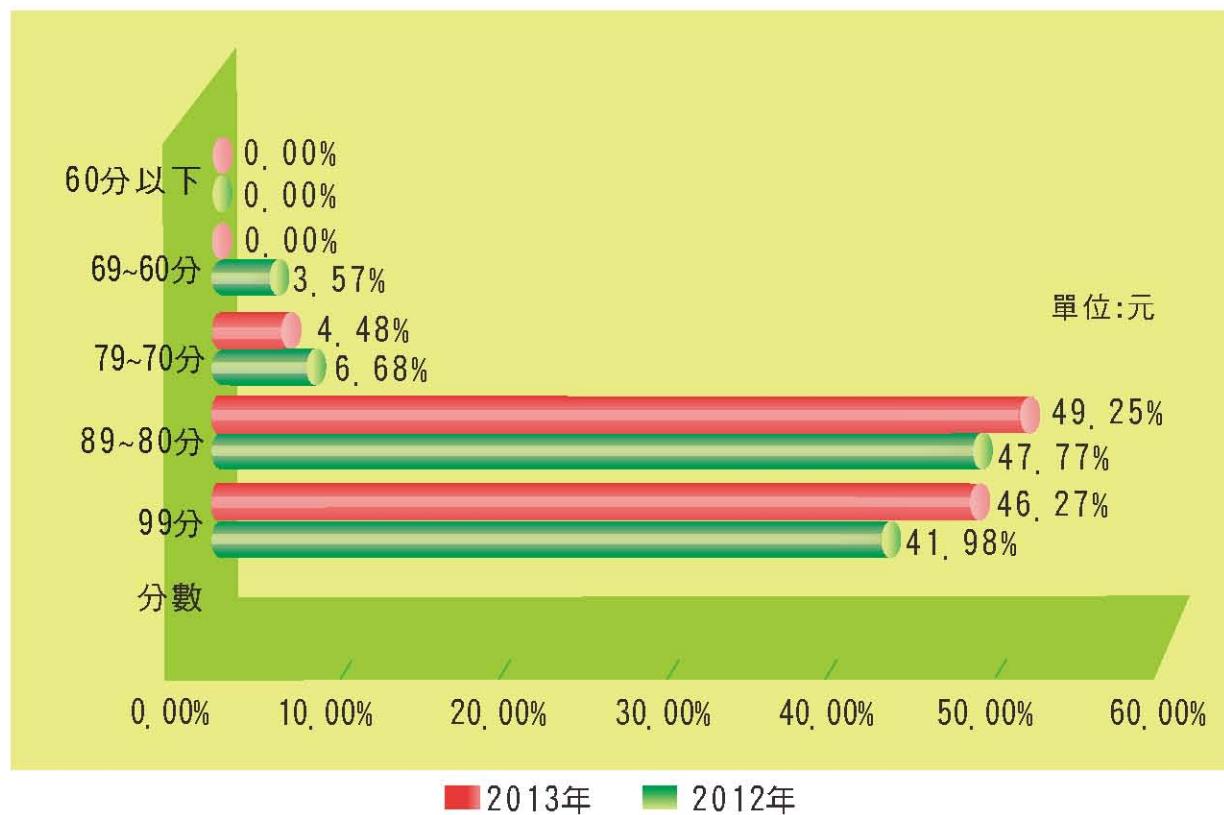


圖4.8.2-1 2012-2013年度保固修繕滿意度調查表

如保固到期的工地「中新科技」，業主來電告知需修繕，經現場會勘後，本公司本著誠信原則，仍熱心進場處理(詳圖4.8.2-2)，達到顧客的需求與期望，讓顧客安心，提供附加價值的服務讓顧客窩心，因此對於60~80分滿意度稍差部份，由2012年之10.25%降低至2013年的4.48%，在客服人員用「心」去經營下明顯降低5.77%，持續逐年下降。



修繕完成

修繕中



圖4.8.2-2 修繕照片

保固修繕客戶服務滿意度調查表回收彙整統計後，對各業主提出的意見，安排於主管會議做專案報告，提供工程處各主管、工地主任及各地區修繕人員作為施工參考，並在各施工節點加強管制與自主檢查，以降低相關缺失發生的機率及提升施工品質。對於缺失程度較嚴重或數量較多及二度發生缺失的項目，則安排每季修繕問題檢討專案報告，提出改善方案避免再發生，確保工程品質。

服務最需要用“心”去經營，能提供客戶滿意的售後服務，跟顧客建立長遠而密切的關係，讓客戶有美好、溫馨的回味。凡事「將心比心」、處處「留心」顧客的需求與期望、盡心盡力的來滿足顧客、細心對待顧客、耐心的跟顧客溝通，使顧客「安心」，致客戶願為本公司推薦業務，因而使業務接案績效大增，足見公司用「心」去經營、熱情服務乃為公司創造價值之不二法門。

4.9 協力廠商的管理

4.9.1 協力廠商的關係與供應鏈

協力廠商是企業的『無形財產』及『合作夥伴』，營造業所需工種及人力繁雜且多，基於企業成本考量，不可能樣樣都由自己做，因此需要專業的協力廠商提供配合與協助施工以完成各項案件工程。所以，協力廠商的開發與管理非常重要，應審慎面對與執行。

營造廠非像一般製造業都是在一個良好的環境及設備下生產製造，而是必需因應各種環境、氣候等不定因素來構築物體，因此營造廠經營最不易掌控的項目之一就是品質管理，當然這其中原因有很多，包括工程項目繁雜、界面多整合不易、材料工法變化多、工人技術不均等，但良好的品質仍然是營造廠立於不敗的關鍵成功因素之一，且要達到良好的施工品質必是源於優質的品質管理，瑞助營造採發流程如圖4.9.1-1所示。

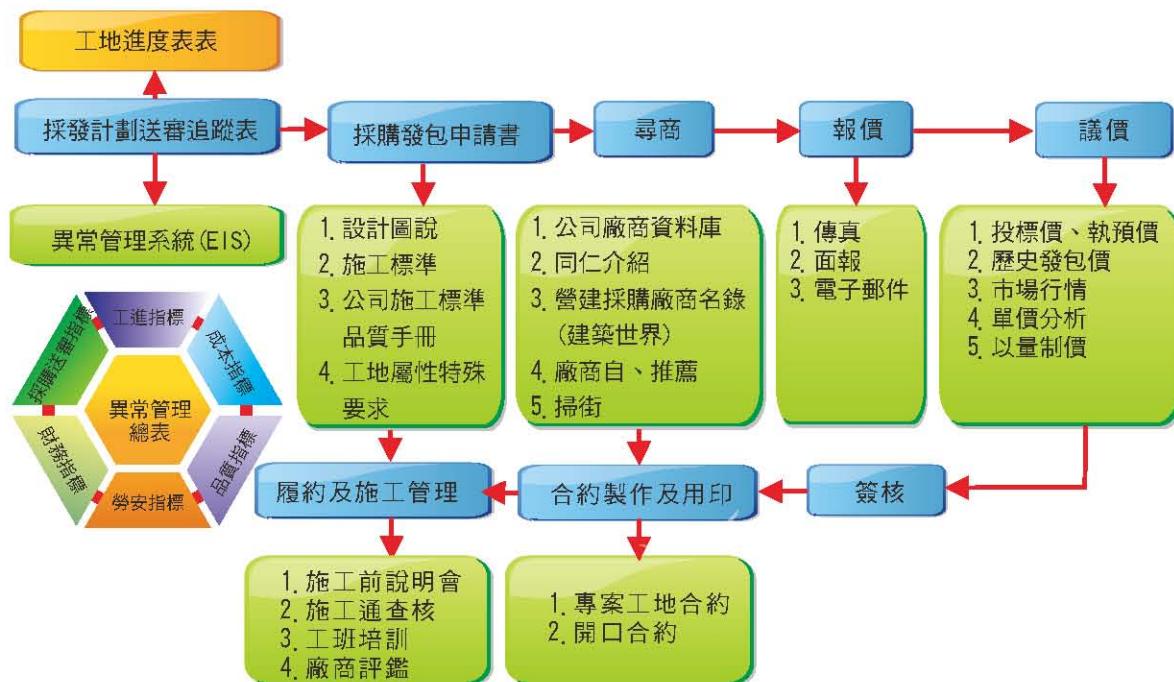


圖4.9.1-1 採發流程

瑞助營造總經理常提醒員工，品質不是協力廠商也不是由工地主管在決定的，而是由公司做決定，因此公司製訂了相當多的施工標準及品質手冊(如狗洞施工、地坪拋光磚作法、輕隔間牆等)、合約施工規範(目前已經公告有30則)及自主檢查停留點(鋼筋綁紮、各部位試水等)來管控工地施工品質並據以要求協力廠商配合公司政策，故協力廠商的篩選對營造廠而言實是非常重要，因此公司建立了一套完善的協力廠商評鑑制度。

新廠商評鑑則由採發部負責，藉由其工程實績及參觀工地、訪廠，評鑑其財務、信用、承攬能量並徵詢同業口碑；舊廠商則是對每個即將完工的工地要求工地主管對該工地所配合的協力廠商進行評鑑(頻率為每半年乙次)，其評鑑項目為針對廠商的『送審作業及施工計劃』、『施工能力及配合態度』、『自主檢查及品管水準』、『財務能力及可信用度』、『物料管控及安衛管理』等五個項目做評估，其評估等級分為『良』(優先考量)、『可』(普通)、『劣』(不錄用)三個等級，工地評鑑完成後交由採發部繪整全部工項後召集工程處、品質中心及環安衛中心各主管與會討論廠商之總評，將各廠商總評結果交由每位採發人員參閱，做為日後選擇廠商之參考，而總評為『劣』者，日後則不再採用；而採發部也會對被列為『劣』的廠商進行了解，避免因工地主管的偏頗或工地異常狀況而造成雙方誤解，錯失日後的合作機會(詳圖4.9.1-2)。

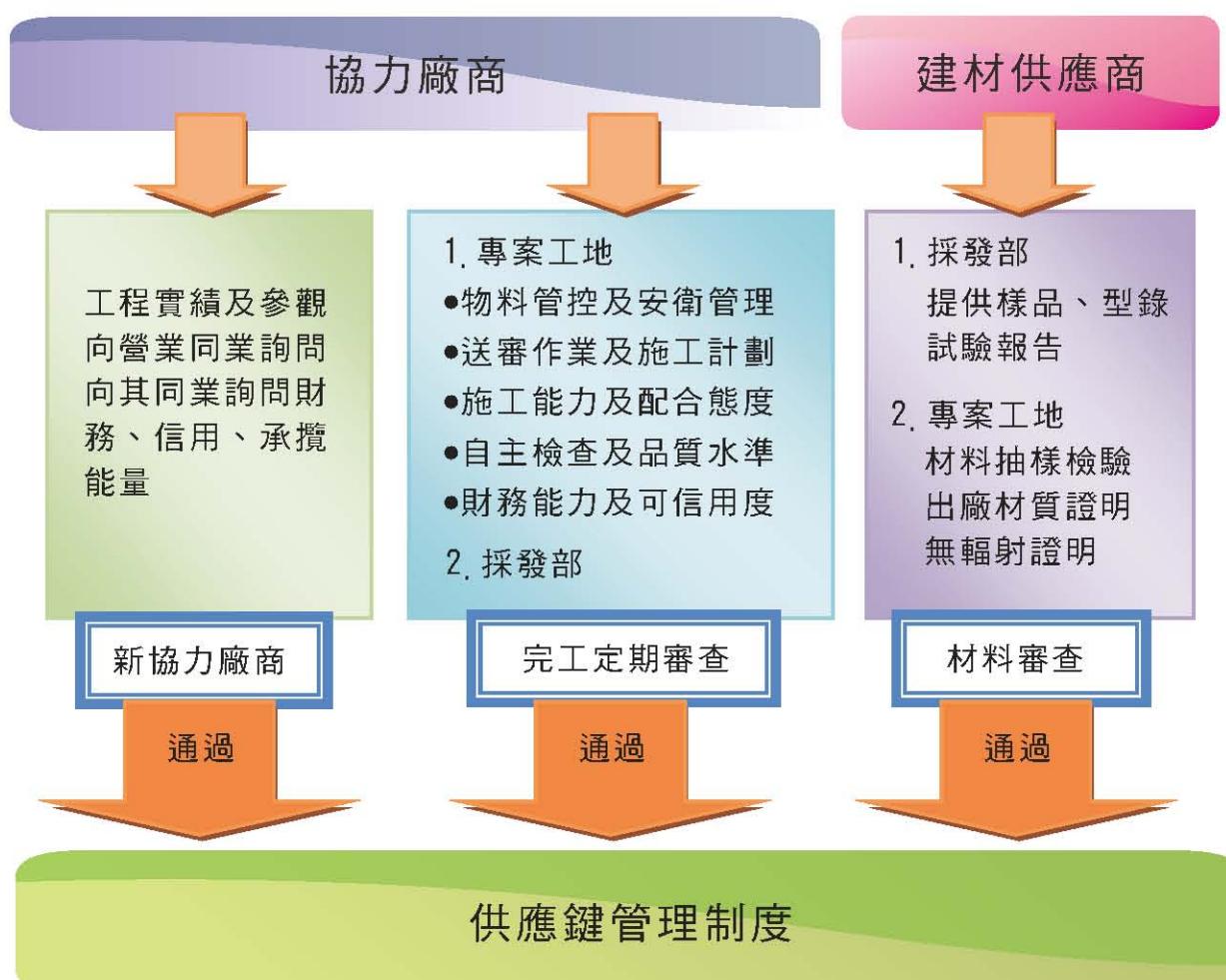


圖4.9.1-2 選擇與評價供應商與外包商方法

公司在2013年度評鑑的工地共有5案，受評鑑的協力廠商共有220家，其各評等家數及所佔比率如圖4.9.1-3：

評等	良	可	劣
協力廠商(家)	9	204	7
比率	4.09%	92.73%	3.18%
受評鑑總家數	220家		

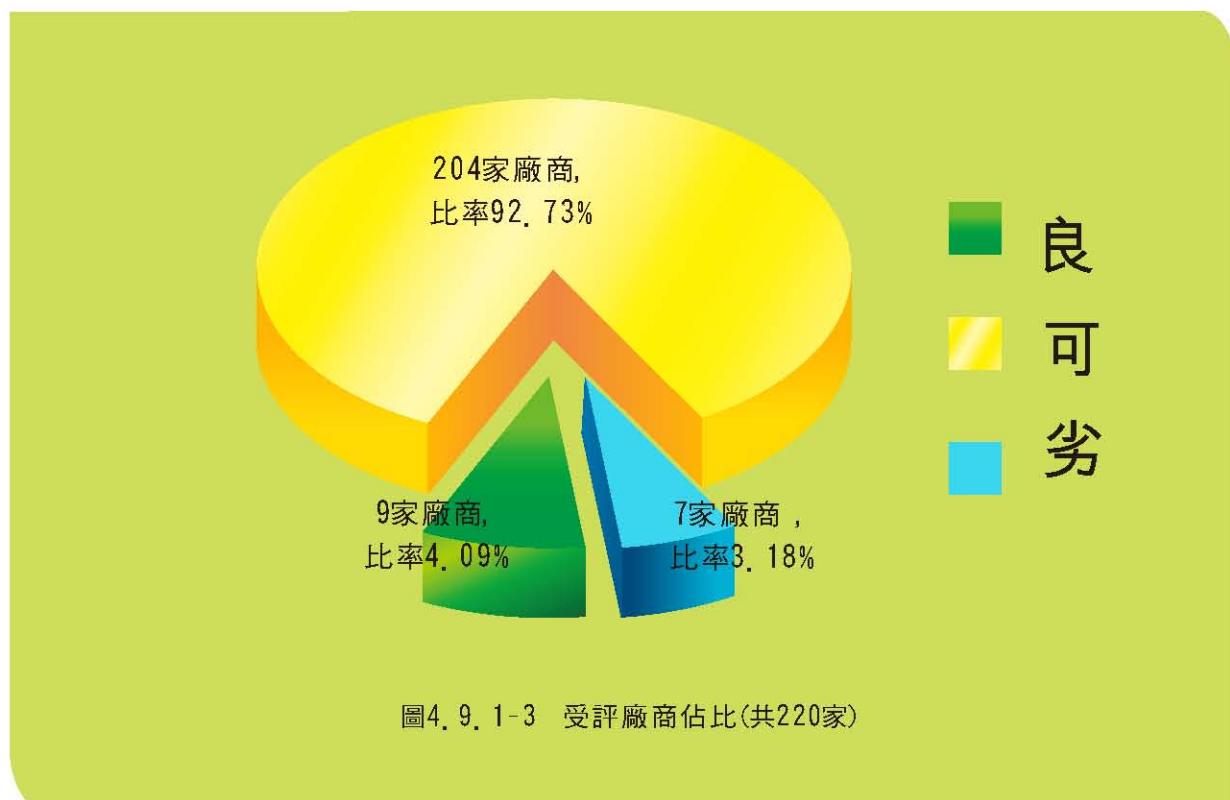


圖4.9.1-3 受評廠商佔比(共220家)

4.9.2 協力廠商環境及社會責任之實行準則

瑞助營造秉持著『以誠立基，築信而上』的誠信原則及熱情服務，長久以來一直把協力廠商當做合作夥伴，及公司的重要資產，而公司也一直朝著廠商在地化的目標努力執行，以求能讓工程順利的進行及獲得即時性的協助且避免或減少使用外商及外勞，以增加台灣本地人口就業機會，為台灣勞動市場盡一份心力。

2013年度公司營收主要在北部，中部次之，所以，協力廠商主要在北部及中部地區，詳下表分析。瑞助營造這幾年來，以技術精緻、工進如期及熱情服務為三大目標，一直在北部及中部地區深耕發展也深獲業主及市場之肯定，主要歸功於協力廠商們的鼎力幫忙協助及公司長官、同仁們的努力用心，創造多贏的局勢。2013年度和公司簽約之協力廠商共有768家，其分佈地區及廠商家數如下表4.9.2-1及圖4.9.2-1：

表4.9.2-1 廠商分佈地區及家數

地區	宜蘭	花蓮	基隆	台北	新北	桃園	新竹	苗栗	台中	彰化	南投	雲林	嘉義	台南	高雄	屏東	金門
地區家數	21	2	8	183	184	43	26	10	191	35	8	4	4	9	36	1	3
區域	東部		北部			桃竹苗			中部			南部			金門		
區域家數	23		375			79			238			50			3		
比率	3.0%		48.8%			10.3%			31.0%			6.5%			0.4%		

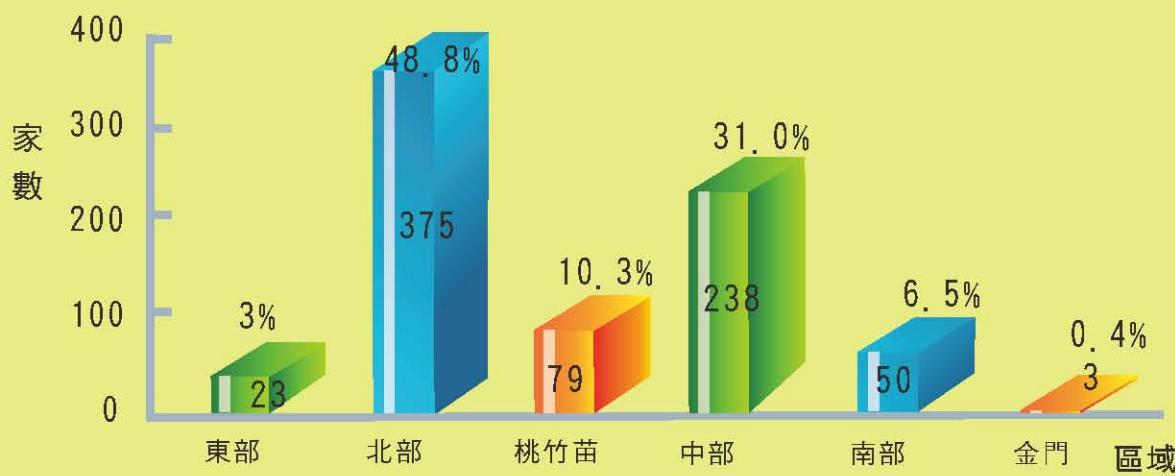


圖4.9.2-1 廠商分佈地區家數及比率

瑞助營造是一家永續經營的企業，長久以來，一直以打造幸福企業為目標，向前邁進，張董事長也常常對員工說公司是大家的，十分重視公司員工的工作環境、福利及家庭生活，要員工工作與生活並重，使員工能以在瑞助營造上班為榮，因此對於合作的協力廠商也要求十分嚴謹，須經過評鑑合格方能有機會承攬工作且期望協力廠商亦能善盡『企業社會責任』，所以公司於2012年8月中開始制定『協力廠商環境及社會責任之實行準則』並全面將此準則納入雙方合約中執行，以期望雙方都能為社會盡一份心力，創造美好的生活環境。協力廠商環境及社會責任之實行準則之內容如下表4.9.2-2：

表4.9.2-2 協力廠商環境及社會責任之實行準則

瑞助營造股份有限公司對協力廠商管理涵蓋幾個方向，其中包含品質，環境，綠色產品及社會責任等要求，因此我們要求所有合格協力廠商，在其所生產或施作之材料或產品及服務須遵守以下準則：

1. 協力廠商須遵守或超越當地政府勞動相關法規。
2. 協力廠商不聘用童工，保護未成年(16-18歲)，不對員工生理懲罰、性別歧視、強迫性勞役及其他形式的不當管教行為。
3. 協力廠商應確保所有的工作與加班都是自願性的。
4. 員工薪資應符合所有適用的薪資相關法律，包含：最低工資、加班費及法定應有福利。
5. 協力廠商應確保不發生因懲戒員工而扣減當月的工資。
6. 招募時與雇用後的管理措施，應承諾免於騷擾與不法歧視。
7. 公平公開招募與錄用員工，每位員工均有平等晉升與訓練等機會，不分種族、性別、年齡、政治傾向及宗教信仰。
8. 協力廠商應致力將企業社會責任政策的精神，推廣至其供應商夥伴。

協力廠商名稱：

負責人：

5. 疼惜大地，守護環境

瑞助營造對環境永續的重視，持續朝向「流程再造」、「技術創新」、「節能減碳」等三大面向發展。

除了成立【瑞助營造綠色聯盟】拓展綠色企業至上、下游廠商，在2013年更拓展到產、官、學及同業等聯盟共244家；以凝聚社會群體的力量，達到企業社會共融、地球永續目標。

聯盟LOGO	聯盟名稱	會員數(家)	連結網站
	瑞助營造綠色聯盟	95	http://gp.reiju.com.tw/
	綠淨生活精品群聚	17	http://www.glec.com.tw/
	低碳建築聯盟	81	http://www.lcba.org.tw/news_list.php
	臺灣搖籃到搖籃策略聯盟	51	http://www.c2cplatform.tw/

參與環保行動，伸展綠色企業

近年來天災發生次數不僅頻繁，且有愈來愈嚴重的趨勢，這表示地球的危機會愈來愈多！確實，從地球暖化、天災頻仍，到環境污染、能源耗竭、物價上漲等惡化問題，都是環環相扣，且循環不已。聯合國「跨政府氣候變遷小組」經過六年研究，證實促成全球暖化的諸多因素，有百分之九十是「人為」造成，倘若大家都有減少溫室氣體排放量的實際行動，將可減少極端氣候引起的暴雨、乾旱、缺水危機和缺糧的災情。

瑞助營造推行的環保行動，從統包設計、採購、施工等都從環境保護與節能技術上，搭配「流程再造」、「技術創新」、「節能減碳」等三大面向發展，不僅重視工法技術能力的提升，並結合「ISO 50001能源管理政策」的目標努力推動。

未來的發展目標是引領同業及社會大眾行為的改變，致力於工程的品質、安全、士氣、交期上的積極創新，把減毒、減碳、減廢技術的運用與導入拓展到同業及上、下游廠商，藉以凝聚市場的認同與誘因，促使各相關廠商即早投入對環境的實際作為，藉此達到企業社會共融，成為營造業的綠色企業領導者。

5.1 創新亮點及環保魂

導入ISO 50001能源管理系統

「You Can Prevent Global Warming」書籍有統計，節省一度電約可以減少0.6公斤的二氧化碳；而一棵20年的老樹，一整年卻只能吸收14公斤的二氧化碳。如果瑞助能對節能效益廣為宣導，一定會對地球環境及溫室效應的改善有很多的幫助；因為節能、省電比植樹來的實際的多。所以瑞助是全國第一家完成ISO 50001能源管理系統並取得能管證書的營造業，每年以秉持「綠化環保、效能提升、降低成本」之原則，執行能源行動計畫，除了公司持續做能源管理教育訓練外(詳圖5.1-1)，並配合綠色能源基金會推廣建置成果發表(詳圖5.1-2)。



圖 5.1-1 能源管理教育訓練



圖 5.1-2 能源建置成果發表

主動提升綠建築等級

瑞助對於統包案的規劃設計會主動提升綠建築等級，以興建省能源、省資源、低污染的建物是瑞助追求地球環保的永續建築設計理念，所以在規劃「新北市新泰運動中心」時，就積極努力設計「生態、節能、減廢、健康」的綠建築，獲頒授【鑽石級候選綠建築證書】(詳圖5. 1-3)。



圖5. 1-3 鑽石級候選綠建築證書

節省建材資源技術

瑞助長期把價值工程(Value Engineering, VE)運用在各專案上，以節省工程資源及減少廢棄物，例如：優化地工安全支撐配置、專業機電清圖達最佳配置管路設備、外牆各項材質界面整合減少錯誤及減少廢棄物。

建立綠色聯盟及交流平台

2011年02月成立瑞助營造綠色聯盟至2014年6月30日止，共有95家會員加入，為了使瑞助綠色企業的廠商架構及會員的管理更具制度化、服務化及創新，瑞助營造也特別成立【綠色聯盟網站<http://gp.reiju.com.tw/>】(詳圖5.1-4)，讓大家以此平台作愛地球的交流及互動，讓節能減碳發展目標更具體化及永續發展。



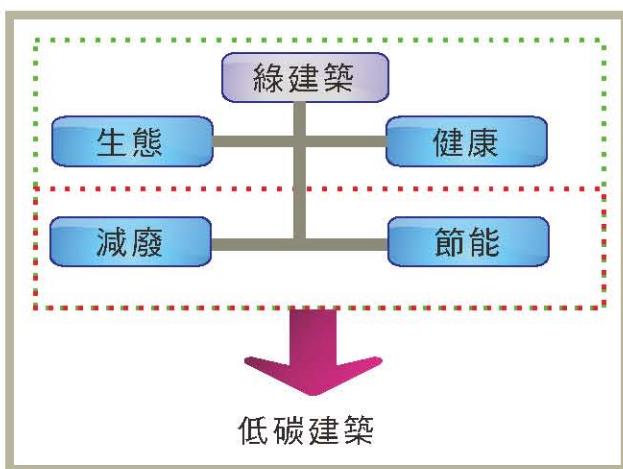
圖5.1-4 建立綠色聯盟平台網站

加入低碳建築聯盟

配合政府實施有關綠色能源以及替代能源產業之推動及管理為宗旨：如加入成大的「低碳建築聯盟」榮譽會員，協助建立台灣建築物生命週期碳排評估標準，並參與各研討會等活動(詳圖5.1-5)。



圖5.1-5 參與低碳建築活動



綠淨生活精品群聚

配合政府實施有關綠色能源及替代能源產業之推動，加入群聚結盟(詳圖5.1-6)及參與群聚講座(詳圖5.1-7)，進行聯盟間綠能相關合作機會，使提升產業之競爭力，促進產業之發展。

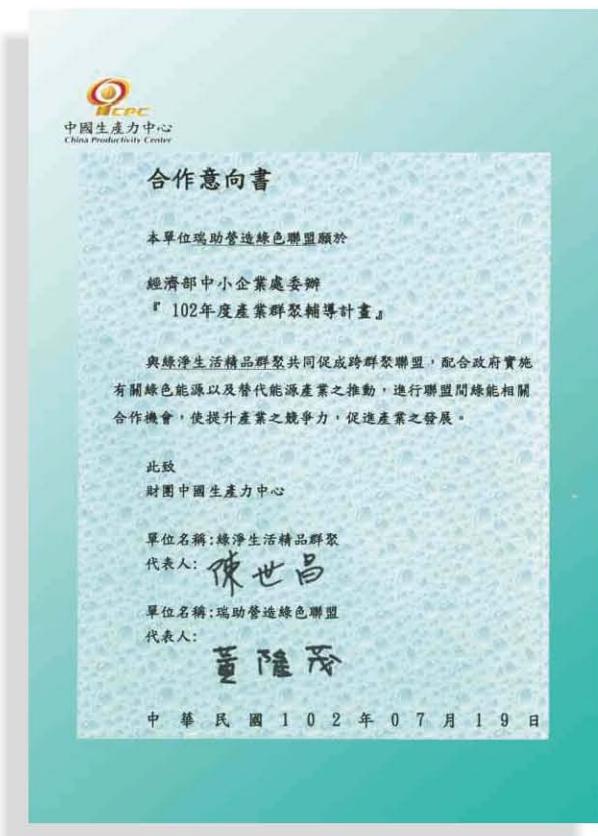


圖5.1-6群聚結盟簽約



圖 5.1-7 群聚講座

建築能源模擬

主要是利用技術跑出整棟建築的耗能，利用節能手法可以得到下列成果(詳圖5.1-8)：

- (1) 逐次模擬建築總耗能。
- (2) 總耗能之空調、照明、其他電器耗能比例。
- (3) 逐月用電概況。
- (4) 指出各方案之節能設計差異

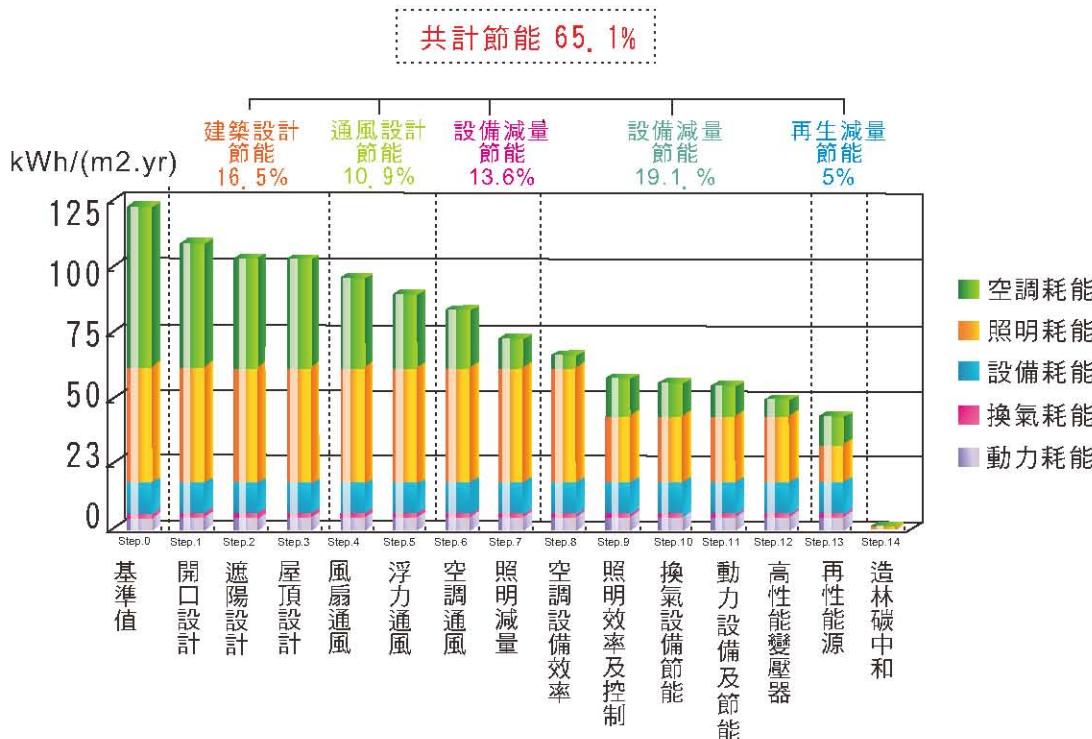
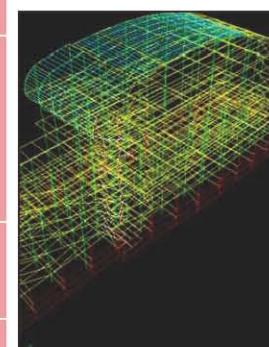


圖 5.1-8 節能模擬成果

最佳化設計

為減少原物料材料使用上的浪費，設計時導入專業創新技術-最佳化設計，使用一般設計與最佳化做比較，可以減少鋼材約10%的重量。若以減少50噸鋼材計算，效益數值如下表5.1-1：

表5.1-1 最佳化設計		
項目	效益數值	備註
減少重量(噸)	50	
節省費用(元)	2,500,000	連工帶料 以5萬/噸計算
二氧化碳當量(公噸)	90	說明1
鋼材的回收再利用率%	100%	目前全球平均每生產一公噸鋼排放1.8公噸二 氧化碳



鋼構計算

溫室氣體盤查

瑞助不僅研創環保相關建材與技術，打造無毒的環保空間，並基於善盡社會責任，也針對組織邊界內溫室氣體排放定期進行排放量及排放強度之資訊揭露，作為公司未來擬訂減量目標之參考。

一、執行本計畫預計達成下列目標：

1. 進行訓練課程，提昇公司員工對溫室氣體國際管理趨勢之認知。
2. 建立公司盤查計算模式、工具及溫室氣體盤查清冊，建置企業「溫室氣體盤查管理辦法」、「溫室氣體內部查證作業管理」及「溫室氣體盤查報告」管理文件，使公司之溫室氣體管理制度化。
3. 透過溫室氣體排放量及排放強度資訊揭露，並作為未來推動溫室氣體減量之參考，提升公司社會企業形象，促進與外部利害相關者良好關係。

一、盤查說明：

1. 盤查2013年度本公司辦公場所(台中市台灣大道二段220號：22樓、29樓、35樓及36樓；台北市中正區許昌街17號17樓之1)、2013年度全國所有施工工地(含工務所)之溫室氣體排放量。因公司於2013年擴編所以增加台中22樓辦公場所。
2. 溫室氣體計算，是自行統計並依據環保署及經濟部能源局所公告的方式計算。相關各統計數據見下表5. 1-2及表5. 1-3。此外，關於員工上下班、通勤、垃圾清運、生活用水量等其他間接產生溫室氣體的部份，由於有數值量化上的困難，因此沒有列入溫室氣體排放計算。

表5. 1-2 2013年度公司及工地用電量及溫室氣體統計量

項 目	千 度	熱值(千卡kcal)	直接及間接溫室氣體排放量 (二氧化碳當量公噸)
電力使用量	3, 050, 177	2, 541, 131, 623. 45	1, 662, 695

表5. 1-3 2013年度主管交通車用油量及溫室氣體統計量

項 目	公 升	熱值(千卡kcal)	直接及間接溫室氣體排放量 (二氧化碳當量公噸)
公務汽油用量	82, 383, 934	642, 594, 735, 593	229, 796

(焦耳計算來源：能源局公告熱值)

備註：

1. 溫室氣體排放量(公噸) = [汽油用量(公升) / 1000 × 2.263] + [柴油用量(公升) / 1000 × 2.606] + [電力使用量(度) / 1000 × 0.532]
- (1) 2012年經濟部能源局公告電力排放係數為0.532
- (2) 汽油排放係數為2.263
- (3) 柴油排放係數為2.606

(資料來源：經濟部能源局)

http://verity.erl.iti.org.tw/EIGIC/index.php?option=com_content&view=article&id=337:2012-10-02-08-55-55&catid=18:2010-06-16-11-52-15&Itemid=50)

產學合作-工法技術研究

磁磚黏貼界面抗拉強度研究：針對各營造業大部份共同會發生的議題做產學研究專案(詳圖5.1-9)，有鑑於拋光石英磚地板面，鼓起爆裂的問題實在太常發生，嚴重的案例中會造成人員身心傷害，甚至被誤認為靈異事件，廠商經常被要求敲除重作，除造成住戶不便、損害建商信譽及浪費建材外，更是在增加廢棄物，衍生環保問題。本研究目的在解決問題發生的原因後，定訂標準作業流程。以綠色施工技法，一起有效利用地球的資源，創造美麗的綠色生活。



混凝土底材與防水層之間

拉拔接續片與連結料之間

圖5.1-9 抗拉強度研究



圖5.1-10 隔熱檢測研究

節能減碳-建築外殼隔熱材測試研究

篩選降溫效果良好、無毒性、單價成本便宜、隔熱效益良好的材料，建議在營建時採用，以節省室內冷氣機用電量，以達到節能減碳的效果。研究結果可提供業主、建築師在規劃階段、營建工程施工時作為綠建築評估時之參考(詳圖5.1-10)。

瑞助營造推廣節能減碳綠色理念及行動措施如下表5.1-4：

節約能源措施：。

表5.1-4公司及工務所節約能源措施

項目	節能方法	每月
用電	定期量計各工地耗電情形	每月
	每月公布各地用電	每月
	積極督導「隨手關燈」習慣，中午關燈1小時(詳圖5.1-11)	每日
	依區域關閉不需使用之電	隨時
空調	冷氣溫度設定範圍以26-28°C為宜(詳圖5.1-12)	每月
	下班前三十分鐘可先關掉壓縮機(由冷氣改為送風)，以減少耗電	每日
	冷氣房內配合電風扇使用	每日
	每二週清洗空氣過濾網一次	每二週
推行步行運動	鼓勵同仁「短距步行，儘量不搭乘電梯，節約用電並健身」	每日
事務機器	電腦、影印機等設定節電模式，當停止運作五至十分鐘後，即可自動進入低耗能休眠狀態	每日
臨時電源	確實遵照公司臨時電契約容量設定辦法，增減契約容量節省基準電費	每日
	用電器具及線路的漏電防止及檢修	每日
	考量採用二段式時間電價，依各工地使用情形評估	每月
節約用水	定期檢視各工地耗水情形	每月
	儘量採用匯集雨水、河水及地下水，減低自來水的使用量，尤其是沖洗用水	每日
	經常派員巡查水管設備，如發現水管或配件有滴水、漏水、滲水，即迅速修護	每日
節約用紙	推行無紙化公文	每日
	雙面使用一紙張雙面使用，大幅減少辦公用紙	每日
	影印機旁設置廢紙回收箱(詳圖5.1-13)	每日

倡導減少紙杯用量	提倡人人使用環保杯(詳圖5. 1-14)	每日
	會議、貴賓招待等，使用可重覆使用之玻璃杯	每日



圖5. 1-11隨手關燈宣導貼紙

圖5. 1-12冷氣-節約能源 宣導貼紙

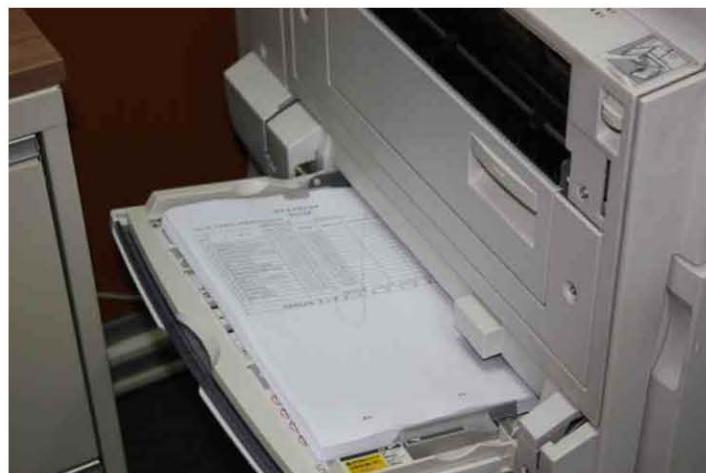


圖5. 1-13 廢紙回收再利用



圖5. 1-14 廢紙回收再利用

5.2 健康永續價值

給社會全台唯一且最多項的健康房屋證明

瑞助營造堅持蓋【無毒的健康房屋】給社會大眾，所以在房屋完工交屋前，會對自己蓋的房子負責任，就是比照人體健康檢測，以提早發現問題儘早治療的觀念，在營建過程對於所需建材，及考慮到環境衝擊，所以每個建案都採用無輻射鋼筋、無氯離子含量混凝土、不使用海砂等建材，且要求廠商材料進場時附證明書（詳圖5.2-1~圖5.2-3）。並請專業人士至工地實施健康無毒檢測；把施工中需要的建材：室外磁磚（陽台、樓梯）、室內磁磚、鋼筋與續接器、水泥、外牆磁磚、紅磚、導水板、石材、水管等建材共施作9項檢測，並自動且不收費把檢測證明提供給業主，讓業主於交屋時提供給客戶，保障室內使用人的健康，充分展現瑞助熱情服務，兼顧客戶價值與社會價值。

這張健康無毒檢測證明相當於「家」的健康品質證明書，瑞助至現場服務時間分別為施工中、完工後及裝潢前後，或是一般的需要房屋健康檢查；檢查類別橫跨健康類（如空氣、致癌、輻射、建材等危害身體健康的因素），安全類（如電磁波、輻射屋等威脅居住安全的因素），舒適類（如溫溼度等因素）；本檢測內容有：揮發性有機物（VOCs）、甲醛、氨氣、電磁波輻射、一氧化碳、二氧化碳、氮氣、瓦斯、放射性輻射共9項，是瑞助營造主動提供給業主及社會優質住宅環境當責最佳的實質回饋（詳圖5.2-4）。

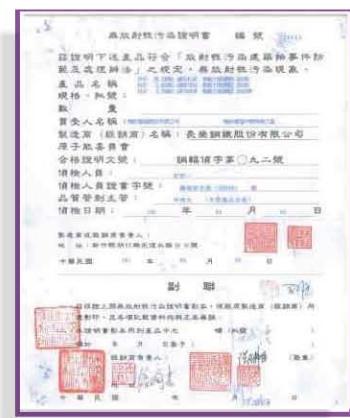


圖5.2-1
無放射汙染證明書



圖5.2-2
氯離子含量檢測報告



圖5.2-3 無海砂證明書



圖5.2-4 檢測證明明書

5.3 用心創造未來

營建工程環境污染管控

瑞助以【響應環保節能減碳】、【保護自然生態環境】、【推動 5S潔淨運動】、【愛護地球珍惜資源】為環境政策外，要求各工地持續做好各項環境污染管控，並透過P規劃→ D實施與運作→ C檢查與矯正→ A持續改善等環保管理循環，來維護工區與社區間敦親睦鄰工作(詳圖5.3-1)。



圖5.3-1 環保管理循環

2013年度公司參與垃圾清運、景觀植栽、圍籬、圍籬綠化、太陽能工程、認養道路、清洗馬路等共有63個在建工地，環保支出與投資費用為132,632,389元。因為公司希望透過綠色永續的概念，將每個工程與社區四周環境共生共存，擺脫居民對營造廠的既定觀念，如:認養道路、清洗馬路、主動道路修補、環境綠化等所做所為也受到環保局的肯定，常受頒優良廠商獎座及里長感謝狀肯定。

5.3.1 空氣污染防治

空氣污染防治對策

1. 工地工區內外灑水，以有效減少揚塵產生。
2. 工地內外之道路，便道等每天均派員清掃或加以灑水沖洗，以有效減少揚塵產生。
3. 出入口設置洗車台、洗車設備，離開工地之施工車輛清洗乾淨。
4. 運送廢棄物(土)之車輛，應以帆布覆蓋，車速亦適當管制。
5. 加強破損路面之修補作業。

環境污染防治方法

1. 配合政府環保政策，瑞助帶領各工地推動『營建工地5S潔淨運動』，包括「工地綠化願“整理”」、「施工期間勤“整頓”」、「周圍環境常“清掃”」、「機具油品保“清潔”」、「營建工地有“紀律”」。
2. 營建工程進行期間，於工地周界設置定著地面之全阻隔式圍籬及防溢座，工程進行期間，所使用具有粉塵逸散性之工程材料、砂石、土方或廢棄物，若堆置於工地時，採取覆蓋防塵布或防塵網之防制方式，以有效抑制粉塵之逸散污染。
3. 工地內之車行路徑及洗車設施至主要道路之車行路徑，舖設鋼板、混凝土、瀝青混凝土、粗級配或其他同等功能之粒料，以減少塵土飛揚之情形發生。
4. 工地中除土方開挖區、車行路徑、建築物及物料堆置區以外之非作業區域(裸露地表)，採取覆蓋防塵布或防塵網、舖設鋼板、混凝土、瀝青混凝土、粗級配或其他同等功能之粒料、植生綠化、地表壓實等防制方式及設施，並配合灑水措施，有效抑制粉塵之飛散。
5. 工地運送具粉塵逸散性之工程材料、砂石、土方或廢棄物之車行出入口，設置洗車台，洗車台四周並設置防溢座或其他防制設施，防止洗車廢水溢出工地。另設置具有效沉砂作用之廢水收集坑，以妥善處理洗車廢水，沉澱過後之工區廢水，才可排放至工區外之水溝。
6. 工地若無法設置洗車台空間時，則改以加壓沖洗設備清洗方式，對於洗車廢水亦妥善收集處理
7. 工程進行期間，於工地結構體外牆之施工架外緣，設置有效抑制粉塵之防塵網或防塵布。

5.3.2 水汙染防治的對策及績效

一、公司排水

目前台中總公司辦公大樓使用自來水，水費採攤提方式直接含在管理費中，管理委員會每月依坪數固定收費。本公司大樓廢水排放至污水下水道系統，再排放至「福田水資中心」處理。

二、工地水污染防治對策可分為：

- (1) 工地設置排放水沉澱處理設備，並隨時清理。
- (2) 工區避免地面積水，油污污染及污泥遍佈。
- (3) 施工時利用現有道路之排水溝，將雨水直接排出，而生活廢水經化糞池處理後再排入排水溝，生活污水與工污水需經污水處理槽處理沉澱完成後，再排入公共排水溝。
- (4) 洗車台及截水溝之設置

於開挖區外設置設置洗車台供出土車輛清洗輪胎，並於工區出入口設立車輛清洗機，並派專人負責沖洗進出車輛，保持車輛之清潔，且於洗車台前端設置截水溝，避免清洗之污水流入道路或排水溝，以維持周邊道路之清潔及排水溝暢通。(詳圖5.3.2-1)

- 5) 裝修施工時於現有管道間配排水管路，並在各樓層適當位置設置施工污水排放槽，以防治施工人員清潔工具時污水隨意排放。
- (6) 設置廢穩定液、廢泥漿等處理設備，防治污泥及污水不流出工區。

- (7) 為防止施工工地周邊水污染防治，基地導水方面分為基地內及基地外兩方面；基地外側以建立止水墩阻隔基地外排水進入基地，水量小時會由大地吸收保水，水量大時可利用地勢導入現有排水溝內。基地內倒水則在基地四周設置簡易排水土溝，利用地勢將水導入基地內側設置之滯洪沉沙池(詳圖 5.3.2-2)，經沉砂池沉澱後排放，排放點為現有排水系統(詳圖 5.3.2-3)。



圖 5.3.2-1



圖 5.3.2-3 滯洪沉沙池

三、沉澱池及沉砂池之設置及



圖5.3.2-3 排水系統

- (1)基地內設置洗車台加沉澱池1處及沉砂池1處。
- (2)洗車台沉澱池之溢水口處並以紗網包覆加強過濾效果。
- (3)於沉澱池之污水排入排水溝處的兩側，設置沙包及濾網，針對所排出之污水再加以過濾，以達到最有效之方法，且隨時派人查看清理沉積於排水溝底部之淤泥。
- (4)所有基地內之雨水、污水均需利用邊溝或抽水機抽水方式，抽排至沉砂池，再經由沉澱池之溢水口排入排水溝，沉澱池內之淤泥，並且派人隨時予以清理維護。

- (5)沉砂池內之淤泥，隨時派人及機具予以清理，以挖土機及人力將淤泥清除，置於基地內污泥池，俟其乾燥後，再以土車運棄。

四、工務所噴水循環節能省電系統



圖5.3.2-4 工務所噴水循環節能省電-降低工務系統溫度，減少冷氣使用

工地之工務所為臨時搭建用，通常以鐵皮等輕便材質簡易搭建，組合屋內高溫往往令人難以忍受，故增設噴水循環節能省電系統，透過冷卻水於噴水頭、該匯流系統與該輸送裝置之間的循環流動，可帶走建築物外的熱能，並有效降低室內溫度，冷氣機的使用率及強度便可隨之緩和，有益於經濟及環保效益，降低溫室氣體排放量(詳圖 5.3.2-4)。

5.3.3

一、廢棄物量清運

統計2013年瑞助營造63個在建工地，營建廢棄物量共17299.99 M³，工地執行營建廢棄物運除施作方式，大致分類為因施工所附帶產生之金屬屑、廢塑膠類、廢木材等廢棄物，清除業者需向主管機關或中央主管機關委託之機關申請核發公民營廢棄物清除處理機構許可之文件始得清運。

二、營建廢棄物管理計畫

1. 廢棄物回收目標：回收率目標在75 %以上。
2. 廢棄物分類項目：木材、金屬、塑膠、紙類、廢塑膠混合物與一般混和廢棄物。
 - (1) 可回收廢棄物：木材、鐵、塑膠、紙類
 - (2) 不可回收廢棄物：廢塑膠混合物與一般混和廢棄物
3. 營建廢棄物：
 - (1). 堆置地點：由承攬商安全衛生委員會規劃，並標示堆放區，各廠商應自行整理清運，委員會做巡檢稽查。
 - (2). 回收區汙染保護計畫：
 - (a) 確實做好營建廢物分類。
 - (b) 妥善儲存廢物及完整覆蓋其表面。
 - (c) 餘回收區鋪設柏油或混泥土地面。
 - (d) 固定派人清潔及管理回收區。
- c. 清運時程：一個月2次。載送廢棄物一般均進入工區現場，並於現場將廢棄物利用怪手或抓斗直接放入運送車輛內，故對於交通或鄰近並無重大的衝擊。

三、廢棄物污染清理及土方處理方法

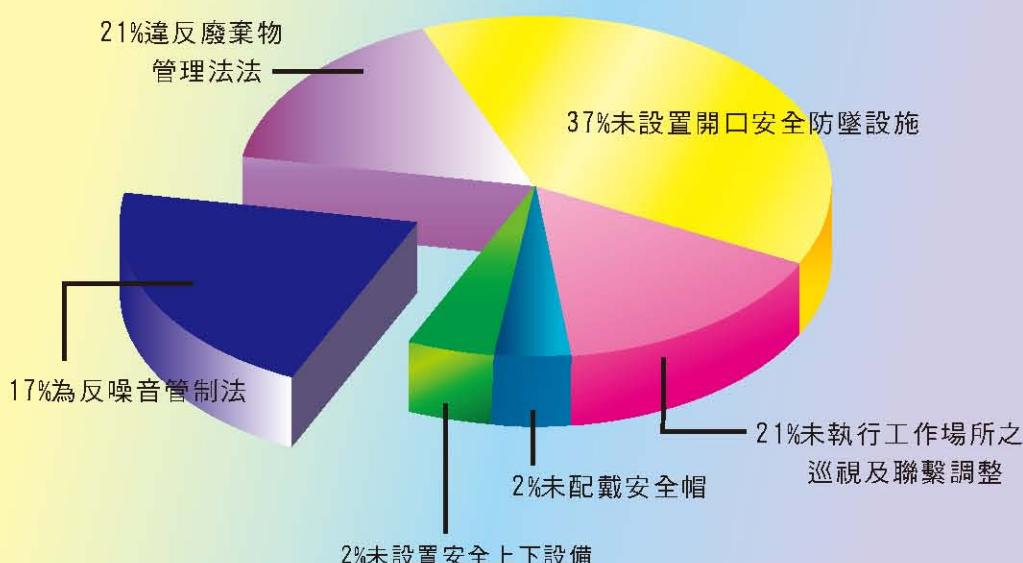
1. 力行垃圾分類、減量及資源回收、再利用，會議上減少用紙量儘可能以投影方式表示。
2. 生活廢棄物收集後委由廢商運棄，嚴禁在工區內任意燃燒。
3. 工地臨時廁所派專人每週兩次定期清理，定期消毒及抽水肥。

5.4 瑞助的永續宣言

5.4.1 罰鍰紀錄

2013年共發生52件遭勞檢及環保機關罰鍰處分，因為營造業的性質關係，平行包及業主發包的廠商，全部會以營造廠的名稱開立；統計2013年勞安部份罰鍰件數32件佔總罰鍰62%，環保部份罰鍰件數20件佔總罰鍰38%，其中環保罰鍰為139,600元，在建工程共40件，平均每一工程罰鍰件數為1.3件，其罰鍰主要原因詳圖5.4.1-1。

基於此公司於2013年底訂定下年度方針、目標指標及目標值設定(每月罰鍰比去年同期降低15%)，且與各廠商溝通，不斷持續改善、創新，對於工作環境、安全與衛生秉持照顧勞工、保護工地周圍環境，善盡企業的社會責任。



5.4.2 安全衛生政策

本公司之安全衛生政策：「打造優質健康安全環境、強化職場安衛自主管理、捍衛職場勞工生命安全、全員參與塑造工安文化」(詳圖5.4.2-1)。

瑞助知道維護及照顧勞工安全與健康是企業的社會責任，生命是無價的，對於照護勞工安全，我們永遠是擺第一順位，絕不妥協。



圖5.4.2-1 安全衛生政策



圖5.4.2-2 每日工具箱會議

各工地保全都是發包外聘派來的人員，人權上課由保全公司執行，新進至工地報到皆需作危害告知及相關工作職責宣導等教育訓練。

公司設置勞安人員約占全公司人員11%，執行各工地勞工安全衛生相關工作，如每日工具箱會議(詳圖5.4.2-2)、危害告知、勤前教育、安全防護設施施作、工作安全巡視及事故調查等，配合公司安全衛生政策環安衛中心每月2次至工地舉辦工地現場之工班培訓教育訓練(詳圖5.4.2-3)。



圖5.4.2-3 工班培訓

5.5 落實長期發展

2014年持續施行ISO 50001能源管理系統，以秉持「綠化環保、效能提升、降低成本」之原則，執行作業能源行動計畫，落實能源績效改善，期望落實「綠色企業」的使命。

瑞助2014年在房屋健康無毒檢測項目已提升到十項，以更創新的技術及健康環保的心態蓋房子，讓業主、客戶、社會大眾住到瑞助蓋的房子都健康又安心，達到社會責任及企業永續經營之目標。

持續發展綠色聯盟平台，結合其他綠色團體，如低碳建築聯盟、從搖籃到搖籃、綠淨生活群聚等團體，共同推展企業永續責任。



瑞助營造股份有限公司
REIJIU CONSTRUCTION CO., LTD.

幸福企業



驅使瑞助穩健向上的原動力，
來自對幸福職場的堅持。



幸福的瑞助人，用笑容填滿每一天！

6. 幸福企業

寶貴資產 員工

「有幸福的員工才有幸福的客戶」這是瑞助高層長官做好幸福企業及熱情服務的終極理念！為了營造幸福的環境，我們提供舒適健康的工作空間、符合個人職務能力的薪酬、友善無衝突的互動環境，並持續推出多樣化的工作與生活平衡方案，照顧員工身心靈的健康。

社會參與

瑞助始終認知取之於社會用之於社會的重要性，更樂見社會的角落因為我們用心關懷而愈顯美麗、溫馨。瑞助營造的公益投入從企業捐助、員工一日捐、環保資訊分享等，都展現瑞助人慈愛的一面。

投身公益活動的經營可以學習到許多寶貴經驗，不但能夠增加員工的向心力，也能提昇企業自我的競爭力，讓瑞助人達成優良社會公民的目標，也能讓企業邁向永續經營與發展。



6.1 加入幸福團隊

在招募人才時，我們秉持機會平等原則，透過公平公開的招募管道及遴選方式在台灣各地招募符合公司理念及需求的人才，以專業、能力與工作態度為依歸，對於不同性別、宗教、種族、國籍或政黨均一視同仁、公平對待。經甄選或面試錄用後，均簽署不定期勞動契約，並明定試用期為三個月，試用期間需經新人訓練及測驗及格才能轉正式任用。另為提高人才的遴選適用及正確性，對於招募人員的主管及用人主管均安排相關職能課程。

我們的招聘流程如下：

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1. 部門需求表提出 | 3-5. 利用學校暑期及學期實習機會留才 |
| 2. 需求表列條件審查及核定 | 4. 面談初試活動 |
| 3-1. 公司網站發佈人力聘僱需求 | 5. 面談複試活動 |
| 3-2. 外部求職網刊登人力聘僱需求 | 6. 人員報到受訓 |
| 3-3. 內部電子公告發佈人力引荐需求 | 7. 新人試用及轉輔導人照護師徒制 |
| 3-4. 參加校園就業博覽會 | |

6.2 瑞助人才組成

我們依據「身心障礙權益保障法」第38條規定，持續晉用身心障礙員工及少數民族人士，經考量工作環境特殊性，於2013年12月前共計僱用3名身心障礙員工及4名原住民員工，各佔公司員工總數 1%，已達法令規範之晉用比例，未來仍持續評估適合之工作職務，提供身心障礙及少數民族人士有平等就業機會。

此外，我們支持政府對「產學合作」的推廣，提高學子市場就業率，故持續提供雲科大、朝陽、逢甲、高雄第一科大等多所科技大學學生至本公司進行學分實習及暑期工讀，學習專業實務經驗，並從中發現未來公司優秀員工。

根據政府「勞動基準法」之規定，十五歲以上未滿十六歲之受僱從事工作者，為童工。童工不得從事繁重及危險性之工作。雇主亦不得僱用未滿十五歲之人從事工作。我們僱用的人員皆為高中職(含)以上畢業，且以居住當地人員為優先，如台中總公司員工絕大部份來自大台中地區，台北辦事處員工則以大台北地區為主。

我們的員工人數從2010年的239人隨著業務擴展到2013年的359人，成長50%。本公司本業為營建工程與管理，工地現場工作特性以男生較多。男女比例為：男253人，佔70%；女106人，佔30%，男女性別人數因現場工程師及內業行政性質而有差異，不因性別決定僱用機會。2013年瑞助員工組成分析詳表6.2-1所示。

表6.2-1 2013年瑞助員工組成分析

類別		主管人員		工程人員		行政人員	
性別		男	女	男	女	男	女
人數		55	4	164	6	34	96
地區分布	該階層北區(北桃竹)人數佔該階層總人數	23	0	108	2	12	35
	該階層中南區(中、南、高雄)人數佔該階層總人數	32	4	56	4	22	61
年齡分佈	該階層21-30歲人數佔該階層總人數	0	0	23	2	2	32
	該階層31-50歲人數佔該階層總人數	39	3	129	4	22	64
	該階層51歲以上人數佔該階層總人數	16	1	12	0	10	0
合約比例	該階層非定期契約人員數佔該階層總人數	55	4	164	6	32	96
	該階層定期契約人員數佔該階層總人數	0	0	0	0	2	0
學歷分佈	該階層碩士以上人員數佔該階層總人數	11	0	10	2	3	8
	該階層大學(專)人員數佔該階層總人數	40	4	142	4	27	82
	該階層高中人員數佔該階層總人數	4	0	12	0	4	6

【註】以2013年底在職人數統計

【註】主管人員以內業課長級以上人數計算

6. 3幸福存續

我們舉辦多元化的教育訓練、大型活動、建立良好的溝通管道、營造優質級健康的工作環境，來促進員工留任。

2013年離職率為23%，依性別及年齡離職人員比例詳表6.3-1。

表6.3-1 2013年離職率

年齡	性別	
	男	女
	60人	17人
21~30歲	77.92%	
31~50歲	佔男性比例20% 45人 佔男性比例75%	
51歲以上	6人 佔女性比例35% 10人 佔女性比例59% 3人 佔男性比例5% 1人 佔女性比例6%	

【註】年度平均人數=(年初總人數+年底總人數)/2
年度離職率計算=年度總離職人數/年度平均人數

2013新進員工晉用比例 35.93% (359人*35.93%=129人)

我們為因應不斷擴展的案量及市場，近年來新進人員晉用率較高，2013年共晉用129名，2013年底還在職員工有96名(詳表6.3-2)。

表6.3-2 新進員工晉用比例

種類 類別	性別		年齡			合計	佔整體 新進員 工總數 比
	男	女	21~30歲	31~50歲	51歲以上		
主管人員	4	1	0	3	2	5	5%
工程人員	49	2	11	38	2	51	53%
行政人員	9	31	17	22	1	40	42%

【註】年度平均人數=(年初總人數+年底總人數)/2

年度離職率計算=年度總離職人數/年度平均人數

2013新進員工離職率為25.58% (129人*25.58%=33人) (詳表6.3-3)

表6.3-3 新進員工離職率

種類 類別	性別		年齡			合計	佔整體 新進員 工總數 比
	男	女	21~30歲	31~50歲	51歲以上		
主管人員	0	1	0	1	0	1	3%
工程人員	24	0	7	16	1	24	73%
行政人員	5	3	3	5	0	8	24%

【註】新進員工離職率=新進離職員工人數/年度新進員工人數
 【註】新進人數為2013年新進員工

6.4 幸福派任

基於業務上需要及增進員工工作歷練與能力，確有調整員工工作地點及內容需要時，均依照調動五大原則與勞動契約約定辦理員工調任，如調動後工作與員工作性質必須為員工所勝任為原則，且調動地點過遠，均會給予必要的協助。但調動後之員工本薪及伙食津貼不予變動，其他特殊津貼或獎金按調動後之工作性質、職務核給。調動期限於接到正式通知後，課長級人員十日內、其他人員五日內辦妥交接手續。

員工工作績效採用目標管理制度與績效考核辦法來評鑑，根據公司當年度策略地圖與目標KPI，建立部門及每位員工的工作目標，除自行負責工作計劃的執行與管控工作品質的良窳，並由主管評核其工作表現與考績等第。即在引導與要求各階層主管達成工作目標KPI與計畫，提升企業整體經營目標與成效。

6.5 卓越幸福

公司70%的員工為工地現場工程人員，所以勞安觀念及措施非常重要，工地及公司皆定期安排勞安查核會議，並定期派有勞安證照人員檢核各工地勞安措施及矯正回饋，以確保工程人員工作上的安全。2013年職災狀況詳表6.5-1：

表6.5-1 2013年職災狀況

事故項目	車禍	職業病	其他
死亡人數	0	0	0
損失工作日	全年請休工傷假共0人，合計請休工傷假0天		

【註】其他原因：無

2013年員工缺勤率：

工傷 + 病假天數 = 88天

缺勤率(男)： $\frac{88}{200,000} * 200,000 = 2.55\%$
工地的人數 * 月工作日 * 12 個月 (164 * 285) +
內業的人數 * 月工作日 * 12 個月 (89 * 251)

工傷 + 病假天數 = 28天

缺勤率(女)： $\frac{28}{200,000} * 200,000 = 2.09\%$
工地的人數 * 月工作日 * 12 個月 (6 * 285) +
內業的人數 * 月工作日 * 12 個月 (100 * 251)

6.5.1 金幸福

我們在薪酬上的考量是以公平、合理為原則，並加入學歷、經歷、職務類別、工作經驗等因素，在基本條件相當下，實現同工同酬；並提供各類獎金，獎勵員工優良的工作表現，與同仁分享營運上的成功表現；並依據獲利程度、員工個人績效及組織目標達成，決定獎金發放金額。我們薪資政策如下：

- (1). 必須兼顧員工與股東權益。
- (2). 必須吸引及留任優秀人才。
- (3). 根據獲利能力提供適度獎酬，以獎勵參與個案的員工及具長期承諾的高階主管。
- (4). 與同業平均薪酬相當或優於同業。

每月除固定薪資之外，另設立各類獎金如年終獎金、每月績效獎金、每年紅利獎金、創意競賽獎金、完工個案獎金、工地品質/勞安競賽獎金、季刊投稿獎金及介紹獎金等(詳表6.5.1-1)。

表6.5.1-1 獎金項目

獎金項目	主管人員	工程人員	行政人員
績效獎金	😊	😊	😊
年終獎金	😊	😊	😊
紅利獎金	😊	😊	😊
完工獎金	😊	😊	😊
品質競賽獎金		😊	
季刊獎金	😊	😊	😊
介紹獎金	😊	😊	😊
創意獎金	😊	😊	😊

同時，本公司每位員工薪資不因性別有較大差異，每一職等男女薪資比例基層人員相近，中高階人員因年資深淺及男性擔任工程技術主管薪資較內勤為主的女性為高，係行業特性與工作難度的因素。新人無經驗起薪(平均月薪)均比政府規定基本工資**19,047**高(詳表6.5.1-2)，男性員工與基本工資比例約為1.0~1.5；女性員工與基本工資比例約為1.2~1.4，新進男性員工與女性員工無經驗起薪相當。本公司依法訂定「工作規則」送主管機關核備，在其獎懲作業規定不會因懲處而扣減員工當月薪資(詳表6.5.1-3)。

表6.5.1-2

項目	工程人員	行政人員
平均月薪	55,505	35,928
基本工資		19,047
行政院主計處營造業工資 2013年12月份資料	44,879	30,539

上表顯示：瑞助員工的平均工資比台灣營造行業平均工資較高。

表6.5.1-3

類 別	薪酬比例(男：女)
主管人員	1.15:1
工程人員	1.08:1
行政人員	1.08:1

6.5.2 超值幸福

瑞助設計並執行多樣化的福利制度，福利措施如圖6.5.2-1所示：

薪資獎金	外訓補助	家庭日	每季刊物
年度旅遊	團險勞健保	每季贈書	制服製作
職能訓練	社團補助	生日禮券	認股分紅
健康檢查	育嬰留停	婚喪禮金	休閒茶點
子女獎學金	三節禮券		

圖6.5.2-1

正式任用員工享有完善福利，包括保險計劃、假勤制度、精品文學閱讀、獎助學金以及年度建築文化之旅。保險計劃包括勞工保險、全民健康保險與員工團體綜合保險。在假勤制度提供完善的給薪年假、病假、產假、男性陪產假、女性生理假、育嬰留職停薪以及輪休假期。本公司依法訂定育嬰留職停薪辦法的規定凡受雇滿一年後，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿三歲止，但不得逾兩年。公司於2013年始有2人提出育嬰留職停薪，2013年應回任1人，實際回任1人，回任率100%。

營造業是高壓又長時間的工作，為了讓員工身心靈上都有康健的生活，我們致力於推展多面項的福利活動詳表6.5.2-1說明。

表6.5.2-1

福利項目	簡要說明
健康檢查	正式任用員工每年得享有一次健康篩查。(適用等級為3000元、6000元及13000元)健康檢查異常將追蹤複檢，對有疑問項目安排健康諮詢。
健康講座	定期安排身心靈健康資訊講座，並每週發出健康訊息給全員工，提醒員工關心自身健康，並先做好各種疾病預防。 安排健檢醫師針對重大疾病做預防講座及諮詢。
社團補助	鼓勵員工成立社團並予經費補助，自發性舉辦各種健康活動(已成立桌球社、單車社…)，讓同仁有正當休閒娛樂。
旅遊補助	每年由福委會安排旅遊地點分梯次舉辦，補助金額依年資深淺給與不同補助費用
外訓補助	鼓勵員工在相關職能上進修，正式任用同仁得申請訓練補助
子女教育基金	鼓勵員工在學子女升學，每學期依註冊及成績單給予500元~1000元補助
同仁婚、喪、生育、住院補助	同仁結婚禮金：12000元 同仁直系親屬奠儀：5000元 同仁生育禮金：2000元 同仁住院補助金：1500元
年節／生日禮券	端午、中秋、春節、勞動節、生日發放禮券1000元
制服補助	由公司統一訂做制服給同仁，二年內離職按比例扣款
每季一書	根據公司主題年每季發放一本新書，鼓勵員工多看書，增加知識與獲取外界訊息，並每週安排讀書會分部門討論讀書心得，並可提出公司刊物徵選，獲選刊等者可獲1000元稿費。
瑞助人季刊	公司每季製作一本集合綠建築、環保、國內外建築師、公司內部活動等資訊刊物分發同仁。
心靈補給	幸福企業海報、每週電子幸福問候語、幸福小卡片、每日20分鐘音樂點心時間
法律諮詢	公司於台北及台中各與一家法律事務所合作，員工可以電子郵件詢問法律問題，費用由公司簽約付費，若親自與律師面談前30分鐘由公司付費
人資褓姆	每位新進員工都安排一位人資人員關心其在試用期間遇到的公司適應問題。
生日卡片	每月寄送高階長官親筆簽名生日祝賀卡及7-11禮金。
其他活動	家庭日、旺年會尾牙摸彩、動員大會慶生會、健康促進活動、壘球友誼賽、設立哺乳室

6.5.3 幸福延續

在員工退休方面，我們依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂定員工退休辦法，並自2005年7月1日起，依員工每月薪資6%提撥退休金至勞工保險局之個人專戶。

針對公司高階經理人及主管因階段任務完成，為能讓其經驗能繼續傳承，我們按其意願安排由管理位階退居至幕僚職。幕僚職人員福利除已領退休金者外，其他項目福利仍比照正式員工辦理。

6.6 幸福方塊

6.6.1 優質人文

瑞助於2013年12月底有359名員工，良好和諧的員工關係是提昇績效的助力。但仍恪遵勞基法規定，保障員工權益，故至今員工尚無提出工會組織成立需求。另為保障同仁權益，也依法成立「職工福利委員會」。且建立順暢的溝通管道，提供各式平台，如各級主管溝通會議、人力資源組織提供多元溝通管道，鼓勵員工勇於表達意見並促進勞資關係，維持順暢的雙向溝通與交流，使公司資訊能夠即時、正確的傳達予同仁，員工的聲音可以被傾聽並得到回應。

除日常的溝通管道外，另設有員工申訴制度實施辦法與員工意見調查，了解同仁的意見，作為提升與改進公司管理效能之依據。2013年無員工提出申訴單，但依申訴辦法若申訴案件成立(有關人身、經濟、工作等權益)，將撤銷原處分並依情節予以補償(詳圖6.6.1-1)。

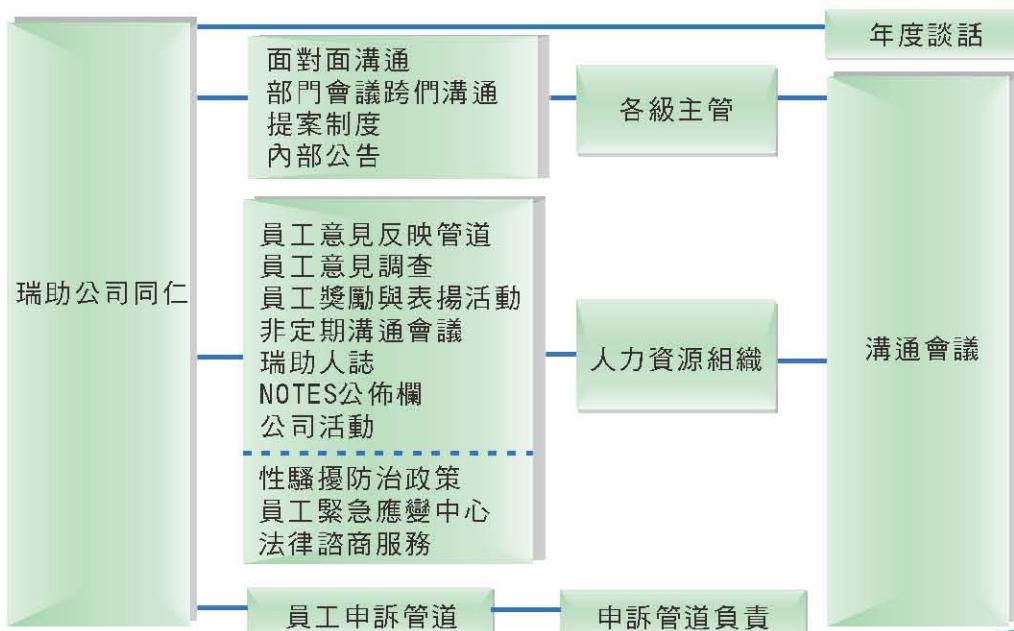


圖6.6.1-1

我們透過各種員工獎勵方案公開表揚優秀團隊與個人，肯定員工在不同領域的卓越貢獻。獎勵方案包含：

模範員工獎勵：鼓勵員工持續在工作上為瑞助公司創造價值。

年資服務獎勵：感謝資深員工對公司長期的服務項獻與承諾。

本公司尊重員工於法律上所賦予之權利，從未阻止或妨礙員工自由結社與集體協商之權益。在結社部份，我們成立定期溝通的「勞資會議」，勞方與資方代表各五人，共計十人；為強化員工福利的功能，成立「職工福利委員會」，勞方代表四人、資方代表二人，共計六人。

為開發多元溝通管道與工程專業技術學習經驗分享，自2005年起創辦【瑞助人誌】季刊，創刊目的：以內部學習與業務性質為導向，設定業主與建築師為閱讀對象，讓公司與閱讀對象之間，有一個良好的溝通平台。期間經過多次改版，目標對象逐漸由內部員工、公司業主、建築師，再進一步擴展到其他對象。因此，在刊物的設計、編排、內容，都做了相當程度的調整。同時，為配合公司每三年的主題：品質提昇年、成本控制年、熱情服務年，每一個階段的文章及主題，都會與主題年搭配。

為了提昇季刊專業度，從12期開始採訪建築師，近期則採訪營建署北工處黃敏捷處長、國內綠建築旗手張清華建築師、及成功大學永續建築權威江哲銘教授，希冀藉由不同建築領域的採訪，給讀者更多面的涉獵。現在，瑞助人誌已是公司文化的一部分，更是與業主、建築師交流的最好話題；並因應不同年度重點工作在主題上做調整與變更，以符合公司營運，以及員工溝通與學習成長的需求。

印製數量由每季800份起，至今發行已超過1200份，預計加入更多人文、建築、地球、生態等相關知識。

瑞助人誌相關資訊：可於官網線上閱讀 <http://www.reiju.com.tw>



6.6.2 培訓人才

我們一直堅信「人才」是公司的資本，所以規劃完整的教育訓練體系及員工發展訓練課程，協助員工提升專業、管理能力與自我成長，成為支持公司永續發展的重要推動力是我們訓練的宗旨。

一、人力資源發展體系

瑞助建立多元化人力資源發展系統，包含選才：招募任用、知人善任，育才：職務調派、專案指派、人力培訓，用才：目標管理、績效考核、激勵獎勵、工地主管接班人計畫，留才：薪資與福利制度；此系統貫穿招募、調任、績效及工地主管接班人等計畫。而整體人力資源發展體系以整合企業內五大類培訓領域的架構，並使其與企業目標相結合(詳圖 6.6.2-4)。



圖 6.6.2-4 人力資源發展系統

二、訓練體系：五大培訓領域

人才培育及發展是企業永續經營最重要的關鍵，故人資部由公司願景、經營理念、經營策略推展出六大策略目標：業務擴展、顧客服務、強化執行力、精良技術、成本控制與目標管理，據此六項目標，發展出五大培訓領域：管理發展、工程技術、綜合技術、專業證照、專業測驗。另採用3D教學影帶、外聘資深講師、辦理品質手冊考試、工地現場觀摩、外派證照取得訓練等多元化教學方式，並依職位層級高低與職能專業工程技術，設計系統化課程(詳圖 6.6.2-2)。

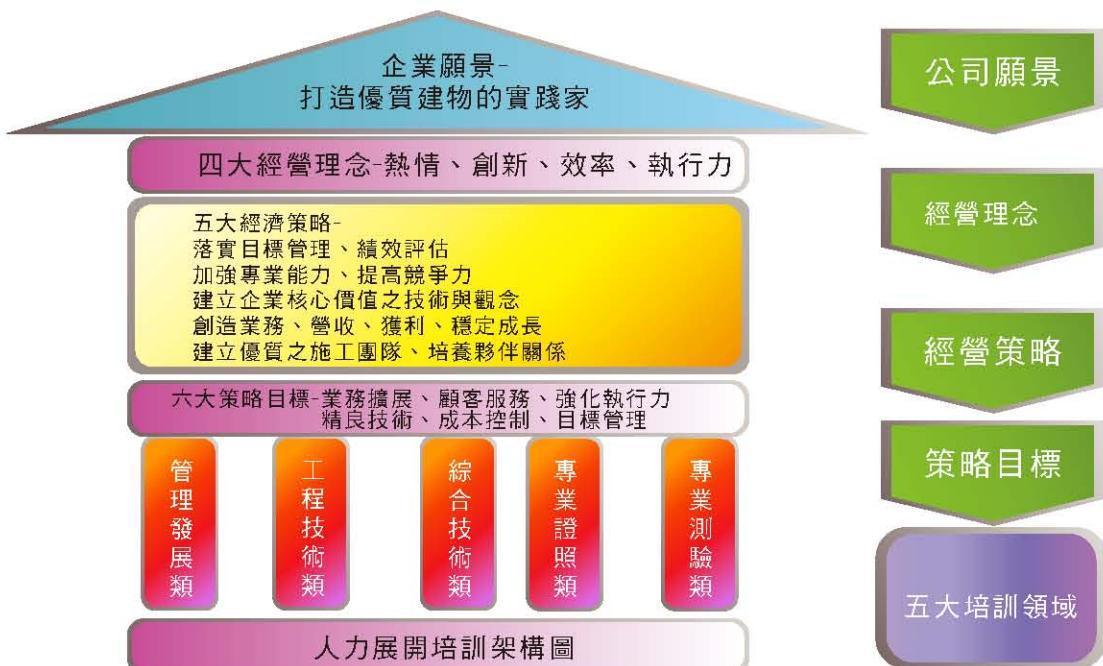


圖 6.6.2-2 人力展開培訓架構圖

三、年度課程規劃

2013年針對重要培訓領域所規劃的課程如表6.6.2-1：

表6.6.2-1 2013年規劃課程

培訓領域	課程規劃	總時數
管理發展類	業務營-談判實務 基層人員研習營-價值創新訓練營 基層主管研習營-從技術走向管理 年中幹訓營-領導創新訓練營 年終幹訓營-2014年策略地圖營 顧客服務、創造價值 企業營運模式創新課程 策略目標檢討 2014年業務策略分析 新人訓練	111小時
工程技術類	1. 機電專班 2. 工程人員培育	55.5 小時
工程能力評鑑	為讓佔公司成員70%的工程人員的職涯發展有更明確的培育，依工程人員職級推展10項核心關鍵能力，並於2012年針對工程主管及一般人員做評鑑，並依評鑑結果做好能力分類，於2013年起辦理相關課程。2013年針對評鑑缺口辦理相關課程並於課後重新評鑑補考，課程項目為： 1. 異動單審核能力 2. 執預成本管控能力 3. 施工計畫書撰寫 4. 工程進度排定及管控能力	12小時



另外針對營造業特殊屬性-人員隨工地轉移，於2011年開始增加線上課程-瑞助e學網，第一年計畫針對新進人員及內部專業課程使用，讓「天涯海角都要學習成長」的目標得以實現(詳圖 6. 6. 2-3)。2013年起增加套裝課程，並按層級及職能分別開課，課程內容如下：

1. 基層員工培訓
2. 基層主管培訓
3. 中階主管培訓
4. 高階主管培訓
5. 人力資源部培訓
6. 經營企劃室培訓



主題	熱情服務第三年								
目標主軸	技術精緻工進如期顧客服務								
目標重點	1. 達成工程技術精緻目標實施評鑑及施工圖、放樣、估算、進度專精班。 2. 員工職涯發展規劃，分層分類辦理職能別課程。 3. 熱情服務主題年加強及為次年度創新卓越暖身，辦理基層及幹部創新營。 4. 線上套裝軟體課程，擴大學習效益。 5. 增加健康學院課程，發展員工身心靈教育。								
時程	1.2月	3.4月	5.6月	7.8月	9.10月	11.12月	健康學講座	線上課程	
層級	高階主管	顧客服務			業採合約談判議價課程	動員大會主題演講	終略圖	身心靈課程	
	中階主管		層管理程 基主管課	動員大會主題演講	年創幹訓		年策地營	管理套裝課程	
	基層主管		基層新訓營		動員大會健康講座		動員大會健康講座	新進人員數位課程	
	基層人員								
其他學院	工學院					新秀學院(含內業人員)			
專業知能發展	班級	工程班		電機班	工程培訓	工程資訊班	儲主班	任務手冊	新進人員班
	一軍	估算繪圖放樣進度專精班	評鑑補考班	工程管理證照班	機電專班	鋼筋模板做電環安外牆石材		新人任務手冊	新人活力營
	二軍					BIM基礎班	新秀營		
	儲主								
	三軍								
	四軍								
	工地行政	行政人員班							

圖 6.6.2-3 2013年訓練地圖

四、訓練組織

本公司人員培育最高統籌單位為瑞助企業大學，其相關規範皆記載於「瑞助企業大學組織章程」。主要承辦單位為人力資源部，負責年度教育訓練規劃執行及經費控管等事宜。配合承辦單位為各工地及經營企畫室，負責協助教育訓練之推動及執行(詳圖 6.6.2-4)。

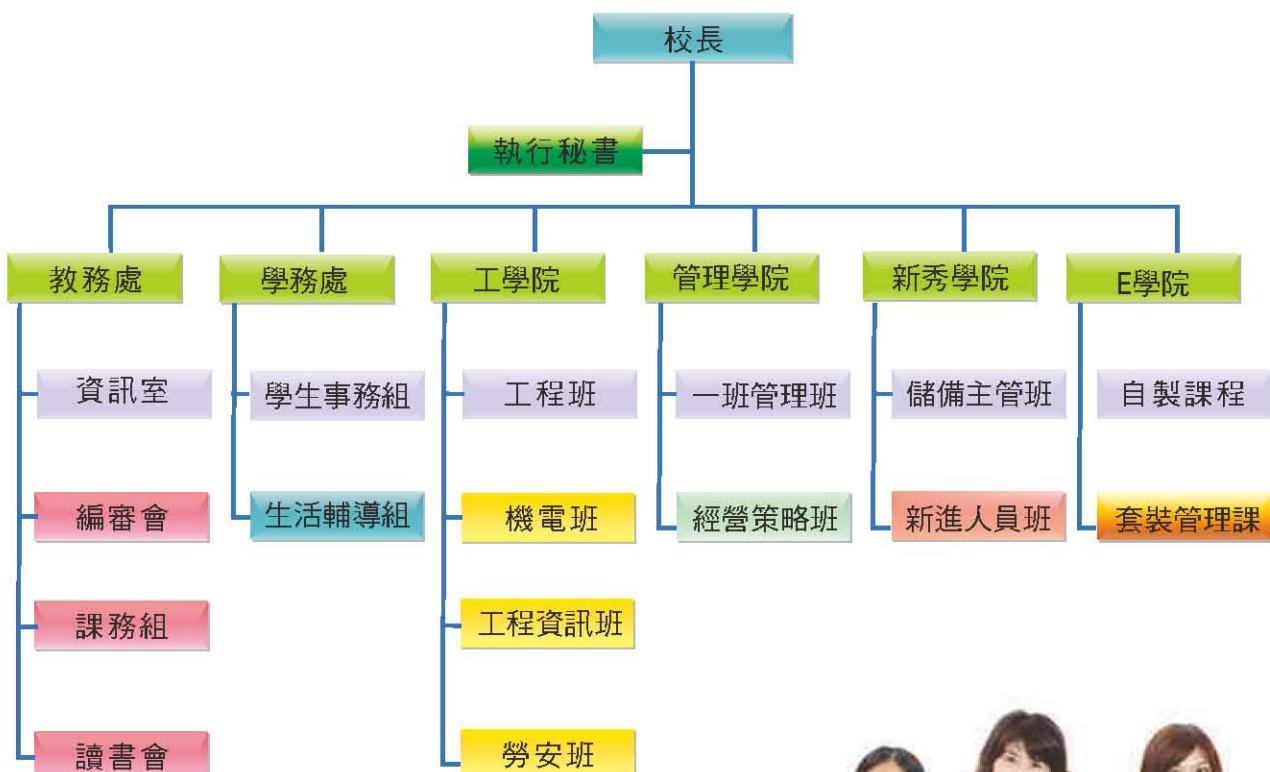


圖 6.6.2-4 企業大學組織圖



6.6.3 訓練流程

本公司透過學員意見回饋評估課程的訓練成效，此一回饋制度注重於訓練目標與內容的關聯性、講師授課品質，與學員對於投資報酬率的感受，以掌握課程品質。另外，管理才能課程設計依照主題年來推展規劃，比如2013年度為「熱情服務年」，整體的訓練目標、課程設計、教學方式至成效發展如圖6.6.3-1。



圖6.6.3-1訓練流程

在工程知識內化上，採嚴謹的考試制度，瑞助人以「高學歷、高證照、高經歷」為努力目標，期許自己不斷學習、進修並考取多項專業證照，成為專業知識與管理能力兼備的優質人才，公司證照數統計如表6.6.3-1。

表6.6.3-1 證照數統計

項目	現證照數
勞安管理員	56
勞安管理師	6
品管	139
工地主任	78
危評	20

在工地工作環境上，建立安全的工作場所，並提供適當、保養良好的個人防護設備及安全教育訓練，增進員工安全意識，更重視員工健康照護。公司36F營運總部及各工地皆聘請保全人員，保全人員到職日皆由該駐地主管輔導環境動線及安全教育。

6.6.4 培訓績效

本公司深知企業的永續經營，人才培育與發展是最重要的關鍵，故每年投資一定比例在員工訓練預算。在課程上依職務階層高低及職能專業，來進行規劃：分為工程、採發、業務、財務、管理等五大項，有系統進行不同職務階層所應具備的各項能力予以培訓。同時，與學術單位、企管公司合作，透過內外聘專業講師授課，提升員工的專業知識、能力，與時並進。在教育訓練作業流程與資訊系統緊密結合，致力發展網路教學系統，讓訓練更科技化、現代化及人性化。

2013年度，本公司所舉辦的訓練總人時數達 9501.5小時。主管人員、工程人員、行政人員的平均受訓時數，分別為 44.4小時、30.9小時、12.5小時。平均每位員工受訓時數為 26.5小時。因2013年公司的重點培育在工程關鍵人才，在時間與資源有限下行政人員訓練時數與其他兩類人員比較偏少，行政人員中男生雖屬內業行政，但仍多屬本科系從事工程工作偏多，故仍常參與工程人員課程，故受訓時數比其他女性行政人員多。主管人員女性主管皆屬中階主管，其課程安排比基層主管多，故在平均時數上多於男性主管(詳表6.6.4-1)。

表6.6.4-1 員工平均受訓時數統計

人員別 項目	主管人員		工程人員		行政人員		總計	
	男	女	男	女	男	女	男	女
員工人數	55	4	164	6	34	96	253	106
總訓練人時數	2414	205.5	5112	146.5	506.5	1117	8032.5	1469
每位員工平均受訓時數	43.9	51.4	31.2	24.4	14.9	11.6	31.7	13.9

2013年度經由受訓學員滿意度調查之課程評鑑分數及講師評鑑分數皆達4分以上(滿分5分)，也就是滿意度達八成。



6.7 幸福滿意度

在辦理2013年度內部員工滿意度調查(幸福感前測)，樣本數詳表6.7-1。

表6.7-1 內部員工滿意度調查

基本資料		基本資料	%
工作	內勤	93	39.4
	外業	128	54.2
	無效樣本	15	6.4
職位	高階主管	5	2.1
	部經、副理、所長、副所長	29	12.3
	工地主任、課主管	22	9.3
	非主管	167	70.8
	無效樣本	13	5.5
婚姻	已婚/同居	128	54.2
	未婚	90	38.1
	分居/離婚或鯌寡	8	3.4
	無效樣本	10	4.2
總人數		236	

有效完成份數佔當月人數68.8%。

訪問結果及政策執行請詳表6.7-2。

表6.7-2 員工滿意度訪問結果整理

訪談方向	達成效益	建議	2013~2014年幸福政策
工作狀況	自尊滿足 對金錢的追求 工作成就 自我控制與理想的實現	1. 加班及補休狀況關心 2. 完工獎金即時獎勵	1. 安心休假制(強迫休假) 階段性完工獎金辦法
活動想法	和諧的人際關係 短暫的快樂	1. 增設國內旅遊選項 2. 多次少量概念提供獎勵	1. 增加國內旅遊及依年資 多餘補助費用可移至眷屬 2. 小確性活動-餐券、禮
員工照顧	對生活樂天知命 活得比旁人好 對健康的需求	1. 專業法律單位合作提供法 律諮詢 2. 員工關係單位/人員提供情 緒紓解管道及關懷、慰勞 工地伙伴	1. 與北、中兩家法律事務 所簽約辦理法律諮詢 2. 人資保姆及工地訪視活 動

6.8 溫馨送暖、幸福關懷

企業本為營利事業，良善的企業應有「取之於社會，用之於社會」的使命，致力推展公益活動，關懷社會弱勢、關懷大地。

瑞助營造的公益投入從不落人後，從企業捐助、員工一日捐、環保資訊分享等，都展現瑞助人慈愛的一面。投身公益活動的經營可以學習到許多寶貴經驗，不但能夠增加員工的向心力，也能提昇企業自我的競爭力，讓瑞助人達成優良社會公民的目標，也能讓企業邁向永續經營與發展。

一. 社群網站

鑑於國人使用社群網站的習慣日漸普及，瑞助於2010年10月成立「瑞助阿牛-愛地球日記」粉絲專頁，旨在希望用更靈活的方式與社會大眾分享國內外綠色議題或公益關懷之相關活動訊息，截至2013年底已有近3百位粉絲與瑞助一同關注此議題，未來瑞助會努力提升粉絲人數，並將整合公司資源，如：瑞助人誌、廣播單元等，呈現更多面向的愛地球資訊，同時加深社會大眾對於公益環保和瑞助營造之間的品牌連結。(詳圖6.8-1)



圖6.8-1 瑞助阿牛-愛地球日記



二、廣播媒體

中部地區-古典音樂台FM97.7

2011年瑞助藉由大眾廣播節目傳達綠色概念並獲得正面迴響後，這兩年再接再厲地活化單元內容，前三季共製作6支綠建材單元(詳表6.8-2)，並分別從瑞助營造的綠色聯盟廠商中邀請綠色夥伴一同現”聲”說法，強化節能減碳的觀念之餘，也讓對綠色工法有興趣的聽眾有機會了解洽詢管道，第四季單元則拉回到建築工地本身，用輕鬆的對話內容宣揚工地勞工安全的防護措施，行銷綠色企業形象的同時亦為幸福安全職場把關，負起應盡的企業社會責任。

表6.8-2 2013年廣播單元

2013年1-3月	遮熱塗料篇
	綠色夥伴篇
2013年4-6月	健康綠建材篇
	好處篇
2013年7-9月	綠屋頂篇
	綠牆篇
2013年10-12月	水霧篇
	彩色遮光篇

北部地區-愛樂電台FM99.7(台北)、FM90.7(新竹)

近年來瑞助營造承攬的北部地區案件比例越來越重，為了讓北部地區的民眾進一步了解瑞助營造，我們在2013年10月開始接觸北部的廣播媒體，首支廣告”什麼是綠建築”運用長秒數的故事性內容，將綠色企業的概念推廣到北台灣，未來還規劃了一連串的綠建築主題，讓環保議題持續發酵。

三、公益活動

企業家庭日

日期：2013年11月23日

服務單位：桃園家庭扶助中心

活動內容說明：

「公益活動暨家庭日」一直是瑞助的年度重點活動，每年藉由舉辦家庭日來促進員工及其眷屬與公司的互動，並結合公益/環保/教育的活動以落實公司企業社會責任。2013年瑞助邀請家扶中心學童及家長同樂，在志工的帶領之下，家扶43人與瑞助員工、眷屬一起前往埔心牧場進行公益之旅，期盼以寓教於樂的方式啟發眾人對於公益議題的關懷，活動尾聲，瑞助也準備伊甸基金會庇護工場推出的活動餐盒讓與會人員做為回程點心，以實際行動幫助弱勢團體，讓活動經費充分發揮意義。(詳圖6.8-2)



圖6.8-2活動結束後瑞助營造另捐款5萬元支持家扶中心推廣各項扶助活動。

幸福
瑞助

四. 公益捐助

企業捐款(詳表6. 8-3)

表6. 8-3 2013年度瑞助營造企業捐款

企業捐助對象	捐款年資	累積受益人數
財團法人文向教育基金會	6	10,000
私立惠明學校	5	800
十方啟能中心	4	150
瑪利亞社會福利基金會	3	6032
弘道老人福利基金會	1	2400

1. 財團法人文向教育基金會

文向教育基金會長期推動偏遠地區的「向學計畫」、「弱勢家庭生命關懷計畫」、銀髮族關懷、醫療服務等照護，致力縮短城鄉教育之差距，近年榮獲教育部101年度社教公益獎團體獎肯定，瑞助響應該基金會的捐助活動已邁入第6年，期望藉由該平台的力量，將資源有效分配給需要的弱勢族群(詳圖6. 8-3)。



圖6. 8-3 向學計劃長期提供114個贊助名額，幫助清寒學子安心於課業學習。

2. 私立惠明學校

私立惠明學校本著基督教的博愛精神，經營40餘年來免費提供視障生及視多重障礙生就學及住校，超過200名的學生，一年支出費用約莫5000萬元，其中有80%來自向社會大眾募捐，瑞助深知持續性地捐款對於惠明學校而言助益非凡，未來也將延續這份愛心，支持該校的宏愛精神(詳圖6. 8-4)。



圖6. 8-4 惠明學校捐贈

3. 瑪利亞社會福利基金會

為讓身心障礙兒有更適合的場地以及得到周全照料，創辦人透過向外募款成立此基金會，並同時開辦瑪利亞啟智學園，致力於障礙兒的日間復健、教育及福利服務。目前該基會的服務範圍已觸及外島的發展遲緩兒童，如同其「愛永不止息」的服務宗旨，瑪利亞的工作團隊在各個角落，努力落實身心障礙者就養、就醫、就學、就業四大面向的服務(詳圖6. 8-6)。



圖6. 8-6 瑪利亞捐贈感謝狀

4. 弘道老人福利基金會

台灣自1993年9月進入聯合國定義的高齡化社會，65歲以上的老人占全國總人口數達7%，2007年3月，我國老人人口已達總人口數10.05%，較預估數提早3年即達成，若依此老化進度推估，民國2016年可達14%，由7%至14%僅需23年，如此下去，很可能創造世界第一的記錄。為因應此問題，成立18年的弘道老人福利基金會，年年號召各地愛心民眾，加入助老的志工行列，目前共成立32個志工站、19個不老協力站，共有1,700多位志工，關懷服務2,400多位獨居弱勢長輩(詳圖6. 8-7)。



圖6. 8-7 弘道老人福利基金會贈感謝狀

員工薪資一日捐

企業對社會的關懷不單是想實現「取之社會、用之社會」的回饋理念，更能發揮領頭羊的作用、拋磚引玉影響大眾共襄盛舉，瑞助的員工在2009年起開始跟進企業捐款的義舉，超過300名的員工連年捐出一日薪資，積沙成塔的愛心已經散布到許多需要幫助的角落，公司和全群體同仁一齊牽起關懷網、點亮希望(詳表6. 8-4)。

表6.8-4

年度	捐助對象	捐款金額	受益人數
2009年	財團法人文向教育基金會	\$139, 000	2, 000
2010年	財團法人文向教育基金會 十方啟能中心	\$400, 268	2, 050
2011年	財團法人文向教育基金會 十方啟能中心 私立惠明學校	\$457, 395	2, 250
2012年	財團法人文向教育基金會 十方啟能中心 私立惠明學校 瑪利亞社會福利基金會	\$471, 935	5, 266
2013年	財團法人文向教育基金會 十方啟能中心 私立惠明學校 瑪利亞社會福利基金會 弘道老人福利基金會	\$459, 487	7, 666

五. 企業季刊-瑞助人

2005年瑞助人誌創刊以來內容不斷推陳出新，歷經4次改版，逐步在刊物設計、編排、走向上做調整，力求兼顧刊物內容的深度與廣度，目前的架構主要環繞在「建築相關專業領域」、「綠色環保議題」和「公司活動報導」上，閱讀對象也由公司同仁向外拓展至業主、廠商及建築師，2013年的每季發行量約莫1200份，是公司文化的一部分；另為減少對環境的危害，瑞助人誌使用環保大豆油墨印製，並將內容同步放置於企業網站提供下載，讓潛在閱讀者以e化的方式接收資訊，未來也希望發展電子書，方便於平板裝置上閱讀，推廣季刊理念的同時亦宣導無紙化觀念(詳圖6.8-8)

六. 未來發展

瑞助營造除了在專業領域上精益求精外，也不忘參與公益活動回饋社會，公司始終認知取之於社會用之於社會的重要性，更樂見社會的角落因為瑞助用心關懷而越顯美麗、溫馨，未來公司希望在永續經營的信念中不斷嘗試創新，畢竟創新才是驅使企業進步、長久經營的不二法門，瑞助將會鞏固企業良好的本質，以求發揮更大的回饋力量，為地球、社會盡一份心力。

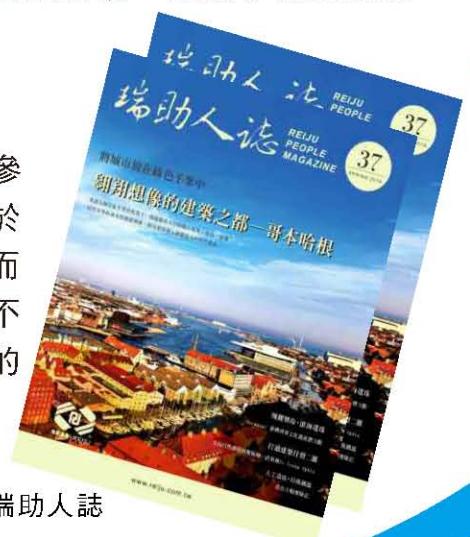


圖6.8-8 瑞助人誌

7. 附錄



By Royal Charter

Opinion Statement

SUSTAINABILITY REPORT ASSURANCE

REIJU CONSTRUCTION CO., LTD.
36F.
No. 220, Sec. 2, Taiwan Blvd.
West Dist.
Taichung City
403
Taiwan.

瑞助營造股份有限公司
台中市
西區
台灣大道二段 220 號
36 樓
403

Holds Statement No: **SRA-TW-2013024**

And participates in the mission of the AA1000 Assurance Standard (2008) consistent with the GRI G3.1 Guidelines (2011)

REIJU CONSTRUCTION CO., LTD. has published the 2013 Corporate Social Responsibility Report, which has been assured by BSI. BSI has assured this report by providing an Independent Assurance Opinion Statement. This statement is only valid in connection with the Independent Assurance Opinion Statement.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: **06/07/2014**

Page: 1 of 2

...making excellence a habit™



Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: **SRA-TW-2013024**

Location

REIJU CONSTRUCTION CO., LTD.
36F.
No. 220, Sec. 2, Taiwan Blvd.
West Dist.
Taichung City
403
Taiwan.
瑞助營造股份有限公司
台中市
西區
台灣大道二段 220 號
36 樓
403

Assurance Scope

The assurance covers the whole report and focuses on systems and activities during the 2013 calendar year on the REIJU headquarter and relevant operations in Taiwan, including relative sustainable performances from Taichung Headquarter, Taipei office and subcontracted construction sites under REIJU's operational scopes.

Originally Issue: **06/07/2014**

Page: 2 of 2

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

附件3 GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

●：全揭露 ○：部分揭露 ◆：不適用 X：未揭露

NO	GRI 指標	CSR對應章節	頁數	備註
1	策略與分析 			
1.1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	1. 1 董事長的話 1. 2 總經理的話	6 7	
1.2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	3. 5 市場行銷與業務拓展 3. 6 多角化經營與挑戰 4. 1 營運風險治理與自律	28-29 30-31 37-39	
2	組織簡介 			
2.1	企業的名稱	3. 1 發展脈絡	17-20	
2.2	主要品牌、產品和服務	3. 1 發展脈絡 3. 3 優質建物的實踐家	17-20 22-24	
2.3	企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明	4. 1 營運風險治理與自律 4. 2 組織職掌與治理架構	37-39 40-42	
2.4	企業總部所在位置	3. 1 發展脈絡	17-20	
2.5	公司營運所在國家數及國家名。(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內)	2. 2 報告書範圍	10	
2.6	所有權性質與法律形式	3. 1 發展脈絡 3. 4 經營績效	17-20 25-27	
2.7	提供服務的市場。(包括地理位置圖，服務的部門和客戶/受益人的類型)	3. 3 優質建物的實踐家 3. 5 市場行銷與業務拓展	22-24 28-29	
2.8	報告公司之規模(包括1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額-私人公司、營業淨額-公營公司、4.總資本額細分為負債和權益-私人公司、5.提供產品或服務之品質)	3. 1 發展脈絡 3. 3 優質建物的實踐家 3. 4 經營績效	17-20 22-24 25-27	
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	4. 1 營運風險治理與自律 4. 2 組織職掌與治理架構 4. 3 強化董事會職責	37-39 40-42 43	本公司在報告期間規模、組織結構、所有權並無重大變動
2.10	報告期間內所獲得之獎項榮譽	3. 7 榮耀與肯定	32-35	
3	報告書基本資訊 			
3.1	所提供之資訊的期間。(即會計年度或日曆年度)	2. 1 目的與概要	9	
3.2	最近一次報告的日期。(若有的話)	2. 1 目的與概要	9	
3.3	報告週期(每年或每兩年)	2. 1 目的與概要	9	
3.4	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	2. 5 報告書編輯說明	15	
3.5	定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人	2. 3 報告依循標準與驗證	10	

3. 6	報告書的範圍 說明報告書特殊限制的範圍或界限	2. 2 報告書範圍 2. 2 報告書範圍	10	
3. 8	對合資企業、擁有部份股權的子公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間/或跨越公司可比較性的報告基礎	3. 1 發展脈絡	17-20	本次以瑞助營造為主
3. 9	提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	2. 2 報告書範圍	10	
3. 10	如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因(如合併/收購, 基礎年/期間改變, 商業本質, 量測方法)	2. 2 報告書範圍	10	
3. 11	與以前報告有明顯不同之處(包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等)	2. 2 報告書範圍	10	
3. 12	內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁次和網頁連結	指標對照表	113-123	附錄
3. 13	為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	第三者驗證聲明	111-112	附錄
4	治理、承諾及參與			
4. 1	企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員(依性別分，以年齡及少數族群等分類，報告最高治理階層之成員比例)	4. 3 強化董事會職責	43	
4. 2	指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	4. 1 營運風險治理與自律	37-39	董事長未兼總經理
4. 3	對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和/或非執行成員的人數	4. 3 強化董事會職責	43	
4. 4	股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	3. 6 多角化經營與挑戰 4. 6 永續營運管理 6. 6. 1 優質人文	30-31 52 90-91	
4. 5	企業最高治理單位與公司資深主管及執行者成員之間的互補連結關係	4. 2 組織執掌與治理架構 4. 4 工程管理系統 4. 6 永續營運管理	40-42 44-48 52	
4. 6	最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	4. 1 營運風險治理與自律 4. 3 強化董事會職責	37-39 43	
4. 7	確認最高治理單位的組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量	4. 3 強化董事會職責	43	

4. 8	內部產生的使命、價值觀，行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況	3. 2 願景、經營理念與企業文化 4. 7 社會責任與職業道德	21 53-54	
4. 9	最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程；包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	4. 3 強化董事會職責	43	本次以瑞助營造為主
4. 10	最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程	4. 3 強化董事會職責	43	
4. 11	說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	4. 6 永續營運管理	52	
4. 12	經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	5. 1 創新亮點及環保魂	67-75	
4. 13	公司參與商業協會，和(或)全國及國際性擁護機構的會員資格			2013年加入市：1. 台北市自建營理工聯主理工策工會；2. 聯盟北區衛生促進業安進會中區營造工促進業安進會全會促進會
4. 14	列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區	2. 4 利害關係人鑑別及重大性議題的評估回應	11-14	
4. 15	識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則	2. 4 利害關係人鑑別及重大性議題的評估回應	11-14	
4. 16	利害關係人參與的方式，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率	2. 4 利害關係人鑑別及重大性議題的評估回應	11-14	董事長未兼總經理
4. 17	透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等	2. 4 利害關係人鑑別及重大性議題的評估回應	11-14	
G3 DMA	項目內容	CSR對應章節	頁數	備註
DMA EC	EC 經濟管理方針揭露	1. 1 董事長的話 1. 2 總經理的話	6 7	
		3. 5 市場行銷與業務拓展 3. 6 多角化經營與挑戰	28-29 30-31	
DMA EN	EN 環境管理方針揭露	5. 1 創新亮點及環保魂 5. 2 健康永續價值	67-75 76	
		5. 1 創新亮點及環保魂 5. 3 用心創造未來	67-75 77-81	

DMA LA	LA 勞工管理方針揭露	4. 4工程管理系統 6. 2瑞助人才組成 6. 3幸福存續 6. 4幸福派任 6. 5卓越幸福	44-48 86-87 88-89 89 90-93	
DMA HR	HR人權管理方針揭露	4. 7社會責任與職業道德 4. 9協力廠商的管理 6. 5卓越幸福 6. 6幸福方塊	53-54 61-65 90-93 94-102	
DMA SO	SO社會責任理方針揭露	4. 7社會責任與職業道德 5. 1創新亮點及環保魂 5. 2健康永續價值 5. 1 創新亮點及環保魂 5. 3 用心創造未來	53-54 67-75 76 67-75 77-81	
DMA PR	PR產品責任理方針揭露	4. 8 客戶滿意度與熱情服務 4. 9 協力廠商的管理 5. 2 健康永續價值 5. 1 創新亮點及環保魂	55-60 61-65 76 67-75	

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

●：全揭露 ○：部分揭露 ◆：不適用 X：未揭露

NO	揭露狀況	GRI 指標	CSR對應章節	頁數	備註
經濟績效指標 					
EC 1	●	直接產生和分配的經濟價值(包括銷售額、營運成本、員工獎酬、捐助及其他社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等)	3. 4經營績效 6. 5卓越幸福 6. 8溫馨送暖、幸福關懷	25-27 90-93 104-109	
EC 2	●	氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會	4. 6永續營運管理 5. 1創新亮點及環保魂 5. 2健康永續價值	52 67-75 76	
EC 3	●	公司界定福利計劃義務的範圍	6. 5卓越幸福	90-93	
EC 4	●	接受政府之重要財政補助			本公司無接受政府之財政補助
EC 5	●	企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較	6. 5. 1金幸福	90-91	

EC 6	●	對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	4. 9協力廠商的管理	61-65	支出比例為100%
EC 7	●	重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例	6. 1加入幸福團隊 6. 2瑞助人才組成	86 86-87	
EC 8	●	透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	6. 8溫馨送暖、幸福關懷	104-109	
EC 9	●	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	5. 3用心創造未來	77-81	

環境績效指標



EN 1	◆	原料使用量			本公司非製造工廠
EN 2	◆	使用再生原料作為生產原料之比例			本公司非製造工廠
EN 3	●	由主要能源劃分之直接能源消費量	5. 1. 2溫室氣體盤查	72-75	
EN 4	●	由主要能源劃分之直接能源消費量	5. 1. 2溫室氣體盤查	72-75	
EN 5	●	由環境保護及效率的改善所節省的能源	5. 1創新亮點及環保魂	67-75	本公司非製造工廠
EN 6	●	企業的自主行動，包括能源使用效率的提升、運用再生能源製作的產品及服務以及由於這些行動降低的能源耗用	5. 1創新亮點及環保魂 5. 3用心創造未來	67-75 77-81	本公司非製造工廠
EN 7	●	為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動	5. 1創新亮點及環保魂	67-75	本公司非製造工廠
EN 8	●	各來源別的總出水量	5. 3. 2水汙染防治的對策及績效 5. 4瑞助的永續宣言	79-80 82-83	總公司水源來源皆為自來水公司，並不影響水源地
EN 9	●	因取水而有重大影響之水源			總公司水源來源皆為自來水公司，並不影響水源地
EN 10	○	水回收及再利用的總量及百分比	5. 3用心創造未來	77-81	本公司皆為日常生活及辦公用，因此用水後皆直接排入衛生下水道，用水回收率為0%。

EN 11	●	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置		本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN 12	●	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊		本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN 13	●	保護與恢復的棲息地		本公司皆為日常務公司，本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN 14	●	訂定策略、目前的行動與未來的計畫以管理生物多樣性的衝擊		本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN 15	●	企業營運的活動區域影響棲息地中有IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量		本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN 16	●	直接及間接排放之溫室氣體總量	5. 1創新亮點及環保魂 5. 2健康永續價值 5. 3用心創造未來	67-75 76 77-81
EN 17	●	直接及間接排放之溫室氣體總量	5. 1創新亮點及環保魂 5. 2健康永續價值 5. 3用心創造未來	67-75 76 77-81
EN 18	●	降低溫室氣體排放的行動與其成效	5. 1創新亮點及環保魂 5. 2健康永續價值 5. 3用心創造未來	67-75 76 77-81
EN 19	◆	造成破壞臭氧層之物質排放量		本公司非製造業，不適用
EN 20	◆	氮氧化物 (NOx) 、硫化物 (SOx) 、及其它重要氣體排放		本公司非製造業，不適用
EN 21	●	總排水量	5. 3用心創造未來	本公司的排放水接進入下水道，除自然蒸發外，雨進水量相同
EN 22	●	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述		總公司依大樓管委會規定分類，由委外清潔公司清運
EN 23	●	重大洩漏的次數與數量		無相關情事

EN 24	●	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	5. 3. 3 用心創造未來	81	無相關情事
EN 25	●	企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等			無相關情事
EN 26	●	減低專案執行對環境影響的計畫與成效	5. 1創新亮點及環保魂 5. 2健康永續價值 5. 3用心創造未來 5. 4瑞助的永續宣言	67-75 76 77-81 82-83	
EN 27	◆	售出的產品及包裝材被要求回收的比例			本公司非製造工廠
EN 28	●	違反環境法規受懲處的金額總量或非金額的事件	5. 4瑞助的永續宣言	82-83	
EN 29	●	運輸材料或人員對環境產生的重大影響	5. 1創新亮點及環保魂 5. 2健康永續價值 5. 3用心創造未來	67-75 76 77-81	
EN 30	●	環境保護的支出與投資	5. 3用心創造未來	77-81	

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

●：全揭露 ○：部分揭露 ◆：不適用 X：未揭露

NO	揭露狀況	GRI 指標	CSR對應章節	頁數	備註
勞工實踐績效指標					
LA 1	●	按地區／國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	6. 2瑞助人才組成	86-87	
LA 2	●	按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	6. 3幸福存續	88-89	
LA 3	●	在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	6. 5. 2 超值幸福	92-93	
LA 4	●	受勞資雙方團體協約保障之員工比例	6. 6. 1優質人文	94-95	
LA 5	●	針對不論是否在團體協約內容之營運變更的最少公告期限	6. 4幸福派任	89	本公司依勞基法手冊中訂定相關規定

LA 6	●	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	4. 5 員工職業安全與衛生 6. 5 卓越幸福	49-51 90-93	
LA 7	●	區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡人數	4. 5 員工職業安全與衛生 6. 5 卓越幸福	49-51 90-93	
LA 8	●	對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行	6. 5. 2 超值幸福	92-93	
LA 9	●	勞資會議中達成正式協議的健康及安全項目	4. 5 員工職業安全與衛生 6. 2 瑞助人才組成 6. 3 幸福存續	49-51 86-87 88-89	公司無工會
LA 10	●	按雇員類別與性別計算的單一雇員每年接受的訓練時數	6. 6. 4 培訓績效	102	
LA 11	●	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	6. 6. 2 培訓人才	96-100	
LA 12	●	員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	6. 4 幸福派任	89	
LA 13	●	公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標	6. 2 瑞助人才組成	86-87	
LA 14	●	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率	6. 5. 1 金幸福	90-91	
LA 15	●	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	6. 5. 2 超值幸福	92-93	

人權指標					
HR 1	●	有多少公司重大投資協議與合約，載有關注重人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例			2013 年，並無重大投資案件
HR 2	●	重要供應商/承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動	4. 9 協力廠商的管理	61-65	2013年，已將各企業社會責任標的列為評鑑項目(包括人權)
HR 3	●	考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受許營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練	4. 7 社會責任與職業道德	53-54	
HR 4	●	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	6. 5 卓越幸福	90-93	
HR 5	●	可能危害或違反員工結社自由和共同協議的營運點及重要供應商和採取了什麼樣的行動之總數和已採取的矯正行動	6. 6. 1 優質人文	94-95	
HR 6	●	已發現具有嚴重童工事件營運點及重要供應商，以及有助於杜絕童工的措施	4. 7 社會責任與職業道德 4. 9 協力廠商的管理	53-54 61-65	
HR 7	●	辨認有強迫或強制性勞動風險的營運據點和重要供應商，以及有助於消除所有形式強迫與強制勞動的措施	4. 7 社會責任與職業道德 4. 9 協力廠商的管理	53-54 61-56	
HR 8	●	保安人員在作業範圍內受人權訓練的百分比	5. 4. 2 安全衛生政策 6. 6. 2 培訓人才	82-83 96-100	
HR 9	●	侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動	5. 4 瑞助的永續宣言 6. 6. 1 優質人文	82-83 94-95	
HR 10	●	受到人權的審查和(或)影響評估的營運活動的總數和比例	4. 7 社會責任與職業道德	53-54	
HR 11	●	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	6. 6. 1 優質人文	94-95	

社會指標

社會指標					
S0 1	●	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	5. 3 用心創造未來	77-81	
S0 2	●	對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	4. 1 營運風險治理與自律	37-39	
S0 3	●	員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例	4. 7 社會責任與職業道德	53-54	
S0 4	●	對貪污事件的反制行動	4. 7 社會責任與職業道德	53-54	
S0 5	●	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說		本公司向來對公共政策保持客觀，不參與遊說	
S0 6	●	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物		本公司向來對公共政策保持客觀，不參與遊說	
S0 7	●	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果		本公司無不公平、反托拉斯行為	
S0 8	●	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	4. 1 營運風險治理與自律	37-39	2013年無此情事發生
S0 9	●	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	5. 1 創新亮點及環保魂 5. 3 用心創造未來	67-75 77-81	2013年無此情事發生
S0 10	●	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	5. 1 創新亮點及環保魂 5. 2 健康永續價值	67-75 76	2013年無此情事發生

產品責任指標					
PR 1	●	在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	5. 1 創新亮點及環保魂 5. 2 健康永續價值	67-75 76	
PR 2	●	按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量			本公司無違反產品服務之健康安全相關規定
PR 3	●	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	5. 1 創新亮點及環保魂 5. 2 健康永續價值	67-75 76	
PR 4	●	按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	4. 1 營運風險治理與自律	37-39	本公司無違反商品與服務規定及自願性規範事件
PR 5	●	針對顧客的滿意作調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	4. 8 客戶滿意度與熱情服務 4. 9 保固期熱情服務及滿意度調查	55-60 61-65	
PR 6	●	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃			本公司時時秉著誠實守信原則，並遵守相關法規政策，以推動市場原規則為依循
PR 7	●	按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	4. 1 營運風險治理與自律	37-39	本公司無違反市場溝通相關規定
PR 8	●	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	4. 1 營運風險治理與自律 4. 8 客戶滿意度與熱情服務 4. 9 協力廠商的管理	37-39 55-60 61-65	本公司無侵犯顧客隱私權被投訴次數
PR 9	●	提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	4. 1 營運風險治理與自律	37-39	本公司無違反產品與服務相關法令之紀錄

發行與聯絡資訊

◎ 公司(CSR)網站:<http://csr.reiju.com.tw/>

◎ 台中總公司地址：
40354 台中市西區台灣大道二段220號36樓
TEL:04-23279977
FAX:04-23228536

◎ 台北辦事處地址：
10047 台北市中正區許昌街17號17樓之1
TEL:02-23145168
FAX:02-23141868

◎ 客戶服務專線:0800-245999

瑞助營造股份有限公司
REIJIU CONSTRUCTION CO., LTD.



瑞助營造股份有限公司
REIJIU CONSTRUCTION CO., LTD.

